

مدیریت رفتار

مرکز تحقیقات رایانه ای قائمیه اصفهان

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

مدیریت رفتار

نویسنده:

www.modiryar.com

ناشر چاپی:

www.modiryar.com

ناشر دیجیتال:

مرکز تحقیقات رایانه‌ای قائمیه اصفهان

فهرست

۵	فهرست
۸	مدیریت رفتار
۸	مشخصات کتاب
۸	بررسی تأثیر مکانیزم پاداش بر عملکرد مدیران در شرکتها
۱۵	دنیای الکترونیکی و بازنگری در رفتار سازمانی
۲۱	علل عدم صداقت در سازمان ها
۲۴	تغییر رفتار
۲۴	شیطان
۲۵	رفتار شهروندی سازمانی
۲۸	ترس و اضطراب
۳۹	تحلیل رفتار متقابل
۴۰	تحلیل رفتار متقابل چیست
۴۳	پیام پنهانی در روابط متقابل
۴۳	روانشناسی شادی
۵۰	تحلیل رفتار متقابل
۵۱	روش بارش یا طوفان فکری
۵۳	طبقه بندی رفتارهای نابهنجار کودکان
۱۰۲	جستجوی معنا در محیط کار
۱۰۹	چه بخشی از شخصیت بر شما حاکم است
۱۱۱	علل تنبلی ، بی ارادگی ، عدم پشتکار
۱۱۳	نقش والدین در افزایش عزت نفس
۱۱۸	هویت
۱۴۰	تعادل و هماهنگی بین گفتار و رفتار

- ۱۴۲ نعمتی به نام " شادی "
- ۱۴۴ ملاحظات رفتاری بازاریابی از دیدگاه اسلامی
- ۱۴۷ چرا مدیریت استعداد
- ۱۴۹ اثر پیگمالیون؛ آرزوهای بزرگ
- ۱۵۳ هوش عاطفی هیجانی) و مدیریت رفتار
- ۱۵۴ عزت نفس
- ۱۵۶ سیستم و رفتار سازمانی
- ۱۶۵ تعلل: سندرم فردا
- ۱۶۹ نقش همت در رشد شخصیت
- ۱۷۱ چه " شانس " داریم ما
- ۱۷۳ هنر رفتار با افراد دشوار
- ۱۷۷ طرز برخورد با افراد بد خلق
- ۱۸۷ مدیریت مهارت‌های اجتماعی برای تغییر رفتار
- ۱۹۰ مدیریت هیجانات در زندگی
- ۱۹۵ مروری بر مفهوم رفتار اخلاقی در سازمان ها
- ۲۰۲ رفتار سازمانی با رویکرد اسلامی
- ۲۰۸ چگونگی رفتار با کارکنان مشکل ساز
- ۲۱۰ مبانی رفتار سازمانی
- ۲۱۷ سه جمله سخت
- ۲۱۷ تأثیر کارتون بر خلاقیت
- ۲۲۱ گفتن احساسات
- ۲۲۱ وجدان کاری پیش نیاز نظم اجتماعی
- ۲۲۸ "اعتماد به نفس " و چگونگی تقویت آن
- ۲۳۲ تفاوت راست مغزها و چپ مغزها

- ۲۳۵ بیست روش برای زندگی بهتر
- ۲۳۶ قضاوت شما در مورد دیگران
- ۲۳۶ ۴۰ سفارش برای نیل به آرامش در زندگی
- ۲۳۶ پیگمالیون
- ۲۳۷ درباره ی غم وشادی
- ۲۳۷ قانون مورفی
- ۲۳۸ احترام
- ۲۳۸ ارتباطی پر قدر
- ۲۳۸ اشتباه مدیران
- ۲۳۹ مدیریت رفتار سازمانی
- ۲۴۴ جملات نوین برای مدیران
- ۲۴۵ شیوه هایی برای شاد بودن
- ۲۴۶ شادی
- ۲۴۸ مدیریت نگرش
- ۲۵۴ درباره مرکز تحقیقات رایانه‌ای قائمیه اصفهان

مدیریت رفتار

مشخصات کتاب

عنوان و نام پدیدآور: مدیریت رفتار / www.modiryar.com

ناشر: www.modiryar.com

مشخصات نشر دیجیتال: اصفهان: مرکز تحقیقات رایانه‌ای قائمیه اصفهان ۱۳۹۱.

مشخصات ظاهری: نرم افزار تلفن همراه ، رایانه

موضوع: مدیریت - رفتار

بررسی تأثیر مکانیزم پاداش بر عملکرد مدیران در شرکتها

رسی تأثیر مکانیزم پاداش بر عملکرد مدیران در شرکتها The effect of bonus system on company director's

performance گردآورندگان: سید محمد جواد حق بیان، سید ابوالفضل راه چمنیاستاد راهنما: احمد یار احمدی خراسانی

مقدمه: بطور کلی انسان قبل از انجام کار هدف و غایتی را برای خود تعیین می کند . سپس ارزش هدف و مطلوبیت دسترسی بدان را برای خود سنجیده و با توجه به اهمیت و مطلوبیت هدف مقدار و میزان تلاش و کوشش را که برای رسیدن به هدف لازم است در نظر گرفته و تصمیم گیری می نماید ، بطور خلاصه یک فرد قبل از انجام کار بطور آگاه و ناخودآگاه عامل انگیزش و ارزش هدف را بررسی و با توجه بدان تصمیم گیری منطقی انجام می دهد درمورد اهمیت موضوع تحقیق میتوان یاد اور شد که، همواره ایجاد انگیزش در کارکنان (مدیران) باعث افزایش کارایی آنها خواهد شد و به طور شایانی کمک به پیش برد اهداف می کند ، چون هنگامی که انگیزه در مدیران ایجاد می شود این محرک ها انگیزه به طور خود به خود به افراد زیر دست مدیران نیز انتقال می یابد (به طور روانی ، احساسی) و به شرکت در نیل به اهداف خود (تولید ، سود اوری ، حفظ بازار ، رضایتمندی مشتریان) کمک خواهد کرد. و اما در مورد فواید این موضوع میتوان گفت که مدیران شرکت ها با بررسی اینگونه تحقیقات انجام شده، به این مهم دست خواهند یافت که کدامیک از طرح های پاداش برای آنها و شرکتهای موثر خواهد بود . مشاهده به کارگیری این طرح ها در شرکتهای مختلف که به اختصار در ادامه توضیح داده شده است ، سایر منابعی که در این زمینه موجود است می تواند تصمیم بگیرند ، که کدامیک از طرح های موجود برای پاداش دادن به مدیران مناسب تر است . (۱) آیا پاداش کارایی را افزایش می دهد؟ (۲) آیا نوع پاداش در عملکرد مدیران در شرکت ها موثر است؟ موضوعی که ما در مورد آن به تحقیق پرداختیم ، تأثیر مکانیزم پاداش بر عملکرد مدیران در شرکتها می باشد . با توجه به اینکه این موضوع یک موضوع، رابطه ای می باشد که در آن مکانیزم پاداش به عنوان یک متغیر مستقل و عملکرد مدیران در شرکتها یک متغیر تابع می باشد. علت انجام تحقیق در این زمینه را می توان اینگونه بیان کرد که بسیاری از شرکت ها در کشور ما ، ایران وجود دارد که سالیانه با وجود پایین بودن فروش، سود و سایر نسبت های جاری باز هم وقتی صورت های مالی این شرکتهارا مورد بررسی قرار می دهیم ، با این موضوع مواجه می شویم که دارای پاداش های سنگین سالیانه هستند ، که این پاداش ها با وجود پایین بودن موارد فوق قابل توجه نیستند. و ما بر آن شدیم که در این مورد بررسی های را انجام دهیم و این مطلب را نهادینه کنیم که پاداش در همه ی شرایط و صنعت ها ، به عنوان ابزار محرک عمل نمی کند و در برخی موارد این امکان را به وجود می آورد که شرکت مورد نظر را از کارایی باز دارد. فرضیه اصلی: مکانیزم پاداش بر عملکرد مدیران در شرکتها موثر است. فرعی: تعیین سقف پاداش بر عملکرد مدیران در شرکتها موثر است. فرعی: طرح های پاداش کوتاه مدت و بلند مدت بر عملکرد مدیران موثر است. فرعی: مکانیزم پاداش با افزایش درآمد کارکنان رابطه مستقیم دارد. فرعی: دادن

پاداش همیشگی بدون توجه به ساختار شرکت با افزایش کارایی رابطه معکوس دارد. در نهایت محدودیت‌های که در این راستا بر سر راه ما وجود داشت این است که هیچ یک از شرکتها موافق با همکاری با ما نشده و از ارائه نرخ پاداش و مبنای ارائه پاداش به مدیران خود، خودداری کردند، و به دلیل اینکه اینجانبان در ترم آخر مشغول به تحصیل هستیم و در بهمن ماه از مون کارشناسی ارشد را در پیش داریم، لذا به علت ضعیف وقت نتوانستیم آنچنان که می‌بایست وقت بیشتری برای این پروژه صرف نماییم. نتیجه این شد که تحقیقاتی که در این زمینه موجود بودند را مورد بررسی قرار دهیم. در مورد واژگان هم می‌توان گفت که واژگان غیر آشنا در متن، مورد بررسی قرار گرفته است و از علامت‌های اختصاری آنها استفاده شده و در اینجا از ارائه واژه نامه خودداری می‌نماییم. انگیزش‌انگیزش Motivation اسم مصدر از ریشه انگیزیدن و انگیزتن می‌باشد و به معنی تحریک، ترغیب و علت چیزی قرار گرفتن آمده است. ریشه انگیزش از کلمه لاتین EMOVEVE گرفته شده و معنی تهییج کردن به جنبش در آوردن و تحریک کردن است. از نظر تعریف انگیزش به معنای تحریک فرد به انجام کاری برای رسیدن به اهداف مطلوب می‌باشد. انگیزش بر این پایه استوار است که رفتار آدمی معادل علت است. انسان قبل از انجام هر عمل آگاهانه منظور، مقصود و انگیزه‌ای دارد و این انگیزه است که جهت دهنده رفتار انسان است. پایه و مبنای انگیزه نیز نیاز فرد می‌باشد و این نیاز و ضرورت است که انگیزه اقدام یا خودداری از اقدام به انجام کاری را در انسان بوجود می‌آورد البته شدت و دوام این نیازها و محرکها به دو عامل فرد و زمان بستگی دارد. یعنی اثر و شدت محرکها در ارضای نیازها از زمانی به زمان دیگر و از فردی به فرد دیگر متفاوت خواهد بود. انگیزه می‌تواند درونی یا بیرونی باشد انگیزش درونی یک نیاز داخلی است و هر فردی آن را تجربه می‌کند اما انگیزش بیرونی در رابطه با مشوقهاست و عامل بیرونی است که ما را به سوی خود می‌کشاند. در این تحقیق نیز هر کجا در مورد انگیزش بحث می‌شود منظور انگیزش بیرونی است تاثیر انگیزش بر رفتار و اعمال تقریباً امری اثبات شده است و تشویق و تنبیه تقریباً در اکثر کارها موثر است تا جائیکه می‌توان گفت که فکر و اداره آدمی بدون انگیزه و مشوق فعالیت نمی‌کند رابطه میان انگیزه و اهداف فعالیت به طور ساده به شکل زیر است: هدف (R) رفتار (R) انگیزه همانطور که گفتیم انگیزش یک عامل و مشوق جهت رسیدن به یک هدف است و دستیابی به هدف و نتیجه مثبتی که به انسان از انجام کار انتظار دارد پاداش نامیده می‌شود. پاداش در واقع محصول انگیزش و به نوعی کاربردی نمودن انگیزش است. پاداش در واقع انگیزه نهایی فعالیت‌های انسانها است. خداوند متعال در اکثر دستورات انسان ساز خود در قرآن کریم به دنبال هر عمل شایسته‌ای که از بندگان خود طلب می‌نماید بلافاصله یک نوع اجر و پاداش را در رابطه با انجام آن عمل مطرح می‌فرماید بطوریکه در قرآن کریم کلمه اجر و مشتقات آن ۱۰۸ بار تکرار شده است که این موید اهمیت پاداش در شکل‌گیری رفتار انسانها از نظر اسلام است. تئوری‌های انگیزش‌ساز آنجاییکه شناخت تئوریهای انگیزش می‌تواند فهم بهتر و مفید تر موضوع را سبب شود باید بطور اجمال نظریات مورد بحث و بررسی قرار گیرد در یک تقسیم بندی تئوریهای انگیزش را می‌توان به دو دسته تقسیم کرد: الف - تئوریهای محتوایی انگیزش - تئوریهای فرآیندی انگیزش تئوریهای محتوایی انگیزش در تئوریهای محتوایی انگیزش بر نیازهای درونی فرد که باعث تحریک رفتار می‌گردد تاکید می‌شود که می‌توان از تئوریهای ERIC، تئوری دو عاملی انگیزش و تئوری نیاز به کسب موفقیت را نام برد. تئوری نیاز به کسب موفقیت بر این پایه و نظر استوار است که افراد بالغ و سالم مخزن و منبع انرژیهای مفید و سودمند هستند اگر شرایط به گونه مناسب فراهم شود که رضایت شخص حاصل شود این انرژی توسط شخص آزاد می‌گردد و می‌توان با جهت دادن به آن حداکثر استفاده را از فرد به عمل آورد. این شرایط عبارتند از: (۱) قدرت انگیزش یا نیاز اصلی (۲) انتظارات فرد نسبت به موفقیت (۳) ارزش هدفی که موجب انگیزش می‌شود. *تئوریهای فرآیندی انگیزش در تئوریهای فرآیندی انگیزش بجای تاکید و توجه بر محتوای نیازها و قدرتی که آنها در تشدید رفتار فرد دارند به نیازها و انگیزه‌ها به صورت یک عامل و محرک نگریسته می‌شود که فرد به هنگام تصمیم‌گیری در رابطه با شیوه رفتار آن را مد نظر قرار می‌دهد. تئوری انتظار و احتمال نمونه‌هایی از این تئوریها می‌باشند نظر به اینکه

تئوری انتظار و احتمال تا حدودی به بحث ما مربوط می‌شود به طور مختصر به آن اشاره می‌شود. تئوری انتظار و احتمال ریشه تئوری انتظار و احتمال در نظریه های ادراکی قرار دارد. بر اساس این تئوری انگیزه فرد برای انجام یک کار خاص ناشی از میزان انتظار و احتمالی است که او بر حصول نتایج خاصی مرتبط می‌داند. به عبارت ساده فرد انگیزه کاری را پیدا می‌کند که حداکثر نتیجه برایش متصور است. و فرد قبل از انجام کار بررسی می‌کند که اگر من این کار خاص را انجام دهم، نتیجه و پایان کار چه خواهد شد؟ و آیا این نتیجه برای من مطلوبست و ارزش چنان تلاش و کوشش را دارد؟ برای مثال در نظریه انتظار پوتر و لاولر " قصد فرد به انجام کار و رضایت او تحت تاثیر عواملی بشرح زیر می‌باشد: ارزش و مطلوبیت پاداش و نتیجهتوان و استعداد فرد در کارادراک فرد از نقش خود در سازمان- انتظار و احتمال وقوع پاداش و نتیجه احساس منصفانه بودن پاداش و نتیجه رفتار افراد در سازمان نیز تابع انگیزش است. فرد در سازمان همیشه انتظار دریافت ما به ازاء تلاشی است که انجام داده و در انتظار پاداشی است که بتواند او را ارضاء و راضی کند در اینصورت است که عملکرد اساسی را ارائه خواهد کرد. در سازمان معمولاً رفتار افراد در وهله اول تحت تاثیر انگیزه های مادی قرار دارد. هر فرد در سازمان رفتار و اعمالی را انجام می‌دهد که برای او از لحاظ اقتصادی حداکثر فایده را در پی داشته باشد. پس برای افزایش کارآیی افراد در هر سازمانی باید ابتدا انگیزه را ایجاد کرد به عبارتی می‌توان گفت که روابط زیر بر هر سازمان انتفاعی حاکم است: منابع * عملکرد انسانی = عملکرد سازمانی انگیزش * توانایی فرد = عملکرد انسانیمعادله بالا نشان می‌دهد که برای بالا بردن عملکرد و بهره‌وری در هر سازمانی یکی از عوامل اصلی افزایش انگیزش می‌باشد. برای ایجاد انگیزه در مدیران می‌توان از طریق بوجود آوردن احساس مالکیت و سهم نمودن مدیر در شرکت و یا پرداخت منابع مورد انتظار مدیران اقدام نمود. منافع مورد انتظار مدیران را به شیوه های مختلف می‌توان تامین کرد. طرحهای پاداش استفاده از ابزارهای مالی برای ایجاد انگیزش و پرداخت پاداش به مدیران ابتدا از شرکتهای اروپایی آغاز گردید. در این شرکتهای از اوایل قرن بیستم پرداخت پاداش بر مبنای درآمدها معمول بود. بعد از آن شرکتهای آمریکایی نیز با شرکتهای اروپایی طرحهای انگیزشی و پاداش را بر مبنای درآمد تنظیم کردند در دهه ۱۹۵۰ اکثر شرکتهای آمریکایی جداول پاداش با توجه به ارقام سود و درآمد گزارش شده و صورتهای مالی سالانه شرکت تبیین شده بود اجرا می‌کردند. امروز استفاده از ابزارهای مالی برای ایجاد انگیزش در شرکتهای امری رایج و معمول است و اکثر شرکتهای این مشاهده کردند که ۹۷٪ از شرکتهای سهامی عام در آمریکا این طرحها را اجرامی نمایند. شیوه بطور اخص و یا در کنار سایر شیوه ها استفاده می‌نمایند. در تحقیقی که سیسون و کمپانی (۱۹۹۱) انجام دادند برنامه ریزی برای تعیین مبنای پرداخت پاداش مدیران و کلا تعیین پایه و مبنای اجرای طرحهای انگیزشی خود یکی از مسائل مهم هر شرکتی است. در ایران معمولاً بعد از اینکه صورتهای مالی تهیه گردید هیات مدیره پاداش پیشنهادی خود را به اطلاع صاحبان سهام می‌رساند و آنان نیز با توجه به نظر خود و با در نظر گرفتن عملکرد مدیران پاداش پیشنهادی را تعدیل و تصویب می‌نمایند. قانون تجارت نیز بعد از تعیین مسئولیت و وظیفه هیات مدیره پاداش و تنبیه برای اعضای هیات مدیره در نظر گرفته شده است در مورد پاداش در قسمتی از ماده ۱۳۴ قانون تجارت آمده « در صورتی که در اساسنامه پیش بینی شده باشد مجمع عمومی می‌تواند تصویب کند که نسبت معینی از سود خالص شرکت بعنوان پاداش به اعضای هیات مدیره تخصیص داده شود» ماده ۲۴۱ نیز این مورد را بیشتر توضیح داده است. قانون تجارت استفاده از ابزارهای مالی را برای پاداش توصیه کرده و همچنین تصریح نموده که پرداخت پاداش به مدیران فقط با تصویب صاحبان سهام امکان پذیر است در قانون علاوه بر پاداش یکسری اقدامات تنبیهی نیز برای هیات مدیره در نظر گرفته شده که از جمله می‌توان به ماده ۱۴۲ و ۱۴۳ و ۲۵۸ قانون تجارت اشاره کرد. برای مثال در ماده ۱۴۳ قانون تصریح شده « در صورتی که شرکت ورشکسته شود و یا پس از انحلال معلوم شود که دارایی شرکت برای تادیه دیون آن کافی نیست دادگاه صلاحیتدار می‌تواند به تقاضای هر ذینفع هر یک از مدیران و یا مدیر عامل را که ورشکستگی شرکت و یا ناکافی بودن دارایی شرکت بنحوی از انحاء معلول تخلفات او بوده است، منفرداً یا متضامناً به تادیه آن

قسمت از دیونی که پرداخت آن از دارایی شرکت ممکن نیست محکوم نماید. «به نظر می‌رسد که در قانون اقدامات تنبیهی بیشتر از پرداخت پاداش مد نظر قانون گذاران بوده و قانون برای عملکرد ضعیف مدیران مجازات تعیین نکرده است. اقدامات تنبیهی فقط برای مواردی است که مدیران عملکرد بسیار بدی داشته بنحوی که شرکت را به ورشکستگی بکشانند و یا منافع شرکت را برای مقاصد شخصی مورد استفاده قرار دهند. تعیین سقف برای پاداش هیأت مدیره سبب می‌شود که فعالیت مدیران نیز محدود شده و طراحی‌های انگیزشی کارآیی خود را از دست بدهند از آنجاییکه پاداش هیأت مدیره بر مبنای سود گزارش شده و با تصویب صاحبان سهام (که معمولاً اطلاعات مالی و حسابداری کافی ندارند) صورت می‌گیرد مدیران با دستگاههای سود و یا هموار سازی آن می‌توانند منافع خود را حداکثر کنند. در شرکتهای خارجی در ابتدا وظیفه تدوین پاداش به عهده صاحبان سهام بود اما امروزه مسئولیت طراحی، تکمیل، اجرا و بازنگری طراحی‌های انگیزشی سالانه مدیران به عهده کمیته‌ای به نام کمیته پاداش است. این کمیته که اعضای آن هیچکدام عضو هیأت مدیره شرکت نمی‌باشند، وظیفه دارند که سود گزارش شده توسط شرکت را برای تعیین پاداش سالانه مدیران تعدیل و اصلاح نمایند. طوری که سود گزارش شده سالانه شرکت که مبنای پاداش است از ارقام دستکاری شده و تغییر روشهای حسابداری و غیره عاری گردد این مورد در کنفرانس هیأت بررسی کمیته پاداش که در سال ۱۹۸۲ برگزار شده تصریح گردیده است. در بیانیه این کنفرانس توضیح داده شده است که کمیته پاداش برای اینکه چه میزان از سود را برای پاداش و یا سایر ابزارهای انگیزشی کنار بگذارد باید تصمیم‌گیری صحیحی انجام دهد. همچنین کمیته تاثیر تغییر روشهای حسابداری بر سود گزارش شده در پایان سال را مد نظر داشته باشد و در پرداخت پاداش آن را مورد توجه قرار دهد. همچنین کمیته وظیفه دارد که با توجه به بررسیهای تحقیقات خود فرمول طراحی‌های پاداش را اصلاح و بازنگری نماید. انواع طراحی‌های پاداش همانطور که گفته شد، طرحهای پاداش مدیران یعنی مشخص نمودن مبنایی جهت عوض دادن به تلاش و کوششهای مدیران است. این طرحها بر مبنای انگیزه‌های مالی و یا غیر مالی برنامه ریزی می‌شوند از آنجاییکه در این تحقیق فقط ابزارهای مالی مدنظر است، بطور مختصر به شرح این ابزارها می‌پردازیم. بطور کلی دو نوع طرح پاداش متنی بر عملکرد بر اساس اندازه‌گیری معیارهای حسابداری (معمولاً سود) وجود دارد: ۱- طرحهای پاداش کوتاه مدت ۲- طرحهای پاداش بلند مدت طرحهای پاداش کوتاه مدت بطور کلی در طرحهای پاداش کوتاه مدت پاداش مدیران برای کمتر از یک سال معوق می‌ماند. در این طرحها با توجه به عملکرد سالانه مدیران پاداش پرداخت می‌شود. انگیزه مدیران برای حداکثر کردن ارزش شرکت انتظار پاداش پایان سال است. برای اندازه‌گیری و ارزیابی پارامترهای این طرحها از جمله عملکرد مدیران از ارقام حسابداری استفاده می‌شود و با توجه به اعداد حسابداری میزان پاداش مدیران تعیین می‌گردد. شاخص عملکرد در این طرحها معمولاً درآمدها می‌باشند و استفاده از طرح پاداش بر مبنای درآمدها معمولاً باعث می‌شود که مدیران انگیزه پیدا نمایند که سود شرکت را با روشهای مختلف دستکاری نمایند. و این محدودیت اساسی این روش می‌باشد. در طرحهای پاداش کوتاه مدت به منظور افزایش و بالا بردن تلاش و کوشش مدیران سهم مناسبی از سود سالانه شرکت اختصاص می‌یابد. بدین ترتیب مدیران را در سود ناشی شده از فعالیت و تلاش خودشان سهیم می‌نمایند. و منافع آنها را با علایق سهامداران همسو می‌کنند. در رابطه با طرحهای پاداش کوتاه مدت و تاثیر آن در انگیزش مدیران تحقیقات اثباتی بسیاری صورت گرفته است در سال ۱۹۸۵ هیللی بطور تجربی اثبات کرد که طرحهای پاداش کوتاه مدت سبب می‌گردد که مدیران به دلیل وجود پاداش و عوض فعالیت خود، بطور مطلوب شرکت را اداره کنند همچنین تهرانیان، و یگل (۱۹۸۵) مشاهده نمودن که علان تصویب طرحهای پاداش ده ماه قبل با تغییر در ارزش بازار سهام و درآمدهای غیر مترقبه رابطه دارد. لارکر مشاهده کرد که تصویب طرحهای پاداش کوتاه مدت مدیران سبب می‌گردد که مدیران تلاش خود را در راستای اهداف سهامداران جهت دهی نمایند. در اکثر این مطالعات و تحقیقات پاداش کوتاه مدت متغیر وابسته تحقیق بود و متغیر مستقل تحقیق جهت آزمون فرضیات معیارهای عملکرد شرکت بر مبنای حسابداری شامل سود قبل از کسر مالیات، سود هر

سهم، بازده داراییها و غیره و بر مبنای بازار شامل بازده سهام و سود باقیمانده بودند. طرحهای پاداش بلند مدت در طرحهای پاداش بلند مدت، پاداش مدیران بر اساس سودهای بالاتر از یک سال پی ریزی شده است در این طرحها در واقع پاداش سالانه مدیران ذخیره می شود. و پاداش در یک دوره نه تنها به تحقق معیارهای عملکرد شرکت در همان دوره بلکه به تحقق آن در دوره های گذشته نیز بستگی دارد. دوره زمانی این طرحها معمولاً بین سه تا شش سال است. در واقع در این طرحها به افق زمانی عملکرد مدیران بها داده می شود و این سبب می شود که مدیران انگیزه پیدا کنند که سود آوری بلند مدت شرکت را مد نظر داشته باشند. در این رفتار مدیران دخالت داده شده است. به طور کلی این طرحها شامل موارد زیر می باشند: (۱) طرح اعطای اختیار خرید سهم، (۲) طرح اعطای حق دریافت افزایش قیمت سهام، (۳) طرح اعطای سهام غیر قابل معامله (۴) طرح پاداش مدیران اجرایی (۵) طرح پاداش بر مبنای عملکرد در این زمینه مطالعاتی نیز صورت گرفته است. بر کلی ارتباط بین طرحهای بلند مدت پاداش و ارزش سهام را نشان داد و در مقابل در سال ۱۹۹۲ مشاهده کرد که طرحهای بلند مدت پاداش بطور قابل ملاحظه باعث افزایش رفاه سهامداران نمی گردد. تحقیقات انجام شده در زمینه عملکرد و پاداش سوابق تحقیق در زمینه عملکرد مدیران و نحوه انگیزش آنها در ایران در فصل اول آورده شده است. لذا در این قسمت فقط تحقیقات انجام شده در سایر کشورها ذکر می گردد. شروع تحقیقات در زمینه طرحهای پاداش در اروپا و آمریکا را می توان با رشد و گسترش شرکتهای سهامی و شروع بحث تئوری نمایندگی همزمان دانست. در این تحقیقات تلاش گردید که ساختار تئوریک ارتباط بین پاداش و معیارهای عملکرد شرکتهای تشریح شده و پرداخت پاداش به گونه ای به معیارهای عملکرد ارتباط داده شود. در ادامه برخی از این تحقیقات که امکان دسترسی به آن ممکن بود، به اجمال تشریح می شود. اتل و اسمیت در سال ۱۹۸۶ در مقاله ای با عنوان « بررسی تجربی ارتباط ارزیابی عملکرد در پاداش مدیران » ارتباط بین معیارهای عملکرد و پاداش مدیران را بررسی نمودند در این تحقیق با استفاده از اطلاعات ۳۹ شرکت در سه صنعت مختلف ارتباط بین بازده سهام و بازده داراییها با پاداش پرداخت شده به مدیران برای سالهای ۱۹۷۷-۱۹۴۷ آزمون شده است در این تحقیق معیارهای عملکرد یعنی ROA, RET به دو جزء $ROA(RET)$ سیستماتیک که با $(SROA)(SRET)$ نشان داده شده و $(ROA(RET)$ غیر سیستماتیک که $(UROA)(URET)$ مشخص شده، تقسیم گردید جزء سیستماتیک متوسط $(ROA(RET)$ شرکت در صنعت می باشد و جزء غیر سیستماتیک $(ROA(RET)$ خاص شرکت در سال مورد نظر است. برای تعیین ارتباط بین پاداش و معیارهای عملکرد در این تحقیق ابتدا ارتباط سری زمانی درآمدهای جاری هر مدیر برای شرکتهای نمونه با فرمول زیر بررسی شده است. نتایج رگرسیون مدل بالا در مدل زیر که در آن ROA_{st} با RET_{st} بازده داراییها (بازده سهام) سیستماتیک و غیر سیستماتیک جایگزین شده مقایسه می شود. فرض اصلی تحقیق این بوده است که ضریب جزء سیستماتیک از ROA, RET کوچکتر از ضریب جزء غیر سیستماتیک می باشد یعنی در مدل (۲). مفهوم فرض بالا این است که در شرکتهای نمونه تغییر در ثروت سهامداران ارتباط بیشتری با معیار عملکرد شرکت دارد تا با متوسط صنعت. نتایج این تحقیق نشان داده که بین پاداش و معیارهای عملکرد بر مبنای حسابداری یک ارتباط افزایشی (و نه خطی) وجود دارد. در سال ۱۹۹۱ آقای ایلی در مقاله ای با عنوان « تفاوت های صنعت و رابطه بین پاداش و متغیرهای عملکرد شرکت » به بررسی تاثیر محیط بر ارتباط بین پاداش و معیارهای عملکرد شرکت پرداخته است. در این تحقیق برای ارزیابی عملکرد از چهار معیار عملکرد که عبارتند از بازده سهام، بازده داراییها، در آمد فروش و سود خالص (به عنوان متغیر مستقل) استفاده گردیده است متغیر وابسته این تحقیق پاداش کوتاه مدت مدیران می باشد و فرضیات این تحقیق عبارت بوده اند از: (۱) ارتباط بین پاداش و معیارهای عملکرد در شرکتهای نمونه با توجه به نوع صنعت بطور با اهمیتی اختلاف دارند. (۲) معیارهایی که بطور با اهمیتی با پاداش مرتبط هستند و در هر کدام از چهار صنعت متفاوت می باشد در واقع در فرضیه دوم گفته شده که اگر متغیرهایی که برای هر صنعت تعریف شده عملکرد مدیران را در صنعت مربوط منعکس نمایند و در صورتیکه پاداش مدیران در ارتباط با این متغیرها باشد آن وقت می توان گفت که پاداش مدیر در صنعت

مربوط با متغیر عملکرد شرکت در رابطه بوده است در این تحقیق ابتدا توضیح داده شده که برای هر صنعت هر چه معیار عملکردی مطلوب است. برای مثال تشریح شده که بازده داراییها (ROA) معیار مناسبی برای ارزیابی عملکرد جاری مدیران بانکها می باشد در صورتیکه در شرکتهای نفتی بازده سهام (RET) بهتر می تواند بازگو کننده عملکرد مدیران شرکت باشد چرا که در شرکتهای نفتی کلید موفقیت کشف ذخایر و منابع نفتی است و در واقع این کشف منابع است که عملکرد مدیران را تعیین می نماید و معیارهای عملکرد بر مبنای ارقام حسابداری قادر نیست اکتشافات جدید را در صورت سود و زیان نشان دهد مگر تا زمانی که منابع در سالهای بعد به فروش رود. فرضیات تحقیق با استفاده از اطلاعات ۱۷۳ شرکت از چهار صنعت مختلف (بانکها، شرکتهای آب و برق، نفت و گاز و فروشگاهیهای زنجیره ای) برای سالهای ۱۹۷۸ تا ۱۹۸۲ با استفاده از مدل آماری مناسب مورد آزمون قرار گرفته است. نتایج آزمون فرضیه اول نشان داد که بین صنعت ها در استفاده از چهار متغیر مورد عملکرد اختلاف مشاهده نگردیده است. برای آزمون فرضیه دوم تحقیق یعنی ارتباط بین متغیر پاداش و تغییر در چهار متغیرهای عملکرد شرکتها در صنایع مختلف محقق ابتدا متغیرهای عملکرد این شرکتها را مساوی فرض کرده است و سپس با آماره F آن را آزمایش نموده است. نتایج تحقیق نشان داد که ارتباط پاداش و چهار متغیر عملکرد در صنایع متفاوت است. اما زمانی که محقق فقط از ROA, RET بعنوان متغیر مستقل تحقیق استفاده نموده مشاهده شد که بین پاداش و دو متغیر عملکرد در صنایع تفاوتی وجود ندارد و تغییر در پاداش بطور با اهمیتی با تغییر در بازده داراییها و تغییر در بازده سهام شرکتهای نمونه در رابطه می باشد. تحقیقات لامبرت و لارکر در سال ۱۹۸۷ از جمله بررسیهای دیگری است که در زمینه عملکرد پاداش صورت گرفته است. محققین در مقاله ای با عنوان «تجزیه و تحلیل استفاده از معیارهای حسابداری و بازار در قرارداد پاداش مدیران» استفاده از معیارهای حسابداری و بازار را بعنوان معیار عملکرد در قرار داد پاداش مدیران مورد بررسی قرار می دهند در این تحقیق که بر مبنای تحقیق هالمستوم (۱۹۷۹) و دیتو (۱۹۸۷) انجام گرفته «خاصیت اطلاعاتی» دو معیارهای عملکرد یعنی بازده سهام و بازده حقوق صاحبان سهام مورد بررسی قرار گرفته است در این تحقیق ارتباط خطی بین پاداش (پاداش کوتاه مدت) و متغیرهای ROA, RET برای ۳۷۰ شرکت در ۱۸۸ صنعت در طی سالهای ۱۹۷۰ تا ۱۹۸۴ مورد آزمون قرار گرفته است. نتایج این تحقیق نشان می دهد که بین پاداش نقدی و معیارهای RET, ROA یک ارتباط زمانی قوی وجود دارد. یکی دیگر از بررسیهای انجام شده در مورد عملکرد پاداش تحقیقات بوشمن و اسمیت می باشد که در سال ۱۹۹۶ انجام گرفته است این تحقیق با عنوان «پاداش مدیران و نقش ارزیابی عملکرد افراد در آن» به بررسی از «ارزیابی عملکرد افراد یا IPE» در طرحهای انگیزشی سالانه می پردازد در این تحقیق IPE به عنوان یک معیار تکمیلی دیگر به عنوان جزیی از مجموعه معیارهای عملکرد نگریسته شده و بررسی گردید که آیا استفاده از این معیار بعنوان مبنایی برای پرداخت پاداش در کنار سایر معیارها مانند سود حسابداری و بازده سهام سودمند می باشد؟ در این تحقیق ۳۹۶ شرکت و برای شش سال از ۱۹۹۰ تا ۱۹۹۵ به عنوان جامعه آماری تحقیق در نظر گرفته شده است و با استفاده از مدل رگرسیون ارتباط مثبت بین ضریب IPE در پاداش سالانه مدیران با چهار متغیر مستقل مدل یعنی رشد شرکت، چشم انداز آینده شرکت، معیارهای حسابداری و بازده سهام آزمون می شود. در این تحقیق مشاهده گردیده که استفاده از IPE در طرحهای انگیزشی در میان شرکتهای نمونه از صفر تا صد درصد است و تقریباً دو سوم از شرکتهای مورد آزمون از IPE برای طرحهای پاداش استفاده نمی نمایند طرحهای پاداش این شرکتها بر مبنای معیارهای عملکرد شرکت قرار دارد. تحقیق فالتهم و اکسی در سال ۱۹۹۴ با عنوان «سنخیت و گوناگونی معیار عملکرد در روابط چند وظیفه ای بین کارفرما و کارگزار» روابط بین معیارهای عملکرد شرکت و پاداش مدیران را بطور نظری بررسی و تحلیل می نماید. در این مقاله با استفاده از روابط ریاضی در مورد همسو بودن معیارهای عملکرد و پرداختی به مدیران، استفاده از معیارهای مناسب جهت اندازه گیری فعالیت مدیران و ذکر دلایل مختلف برای آن و بررسی ارزش معیارهای عملکرد تکمیلی و چگونگی کاهش ریسک سهامداران بحث شده است. همچنین روابط نظری حاکم بر استفاده از سود حسابداری در

ارزیابی عملکرد و معیار بازار به عنوان یک معیار عملکرد و سهم آن در گاه نمودن سهامداران از کفایت اداره شرکت بررسی و تجزیه و تحلیل شده است. در این بررسی نقش چند بعدی معیارهای عملکرد در منعکس نمودن میزان شدت و قوت تلاش مدیران آزمون شده نتیجه گرفته می شود که سنخیت دقیق معیارهای عملکرد بهترین راهنما باشد و معیارها عملکرد قادرند که بطور مطلوب شدت و قوت پاسخ را اندازه گیری نمایند. همچنین در این بررسی نتیجه گرفته شده که ارزش بازار بعنوان یک عامل می تواند در اندازه گیری عملکرد سودمند باشد زیرا که ارزش بازار از روی اطلاعات غیر قابل کنترل بدست می آید. آقای ولاس در سال ۱۹۹۷ در مقاله ای تحت عنوان « تطابق طرحهای پاداش بر مبنای سود باقیمانده » مقایسه ای بین شرکتی که پاداش مدیران خود را بر مبنای سود باقیمانده (در آمد قبل از بهره منهای هزینه سرمایه) قرار داده اند و شرکتی که از دیگر معیارهای عملکرد برای انگیزش مدیران استفاده می نمایند انجام داده است. در این تحقیق بررسی می شود که آیا استفاده از معیار سود باقیمانده می تواند آن قسمت از اقدامات مدیران را که در راستای منافع سهامداران می باشد، منعکس نماید؟ نمونه های تحقیق شامل چهل شرکت می باشد که طرحهای پاداش خود را بر مبنای سود باقیمانده قرار داده اند و برای مقایسه نیز از یک گروه کنترل استفاده شده است که طرحهای انگیزشی در شرکتی گروه کنترل بر مبنای زیر می باشد. مبنای خاص (نظیر عملکرد شرکت و نتایج مالی)

($5/22\%$ معیارهای مالی مرکب (نظیر سود آوری، فروش و 45% ROA) سود آوری (نظیر سود عملیاتی، رشد سود، 30 EPS) بازده (نظیر $5/2\%$ ROI, ROE, ROA) فرضیات تحقیق برای

شرکتی نمونه در یک دوره زمانی ۵ ساله منتهی به آخر سال ۱۹۹۴ آزمون شده است. الف) بهره وری از دارایی افزایش و سرمایه گذاری جدید کاهش می یابد برای شرکتی که پاداش را بر مبنای سود باقیمانده محاسبه می کنند در مقایسه با شرکتی که مدیر در آنها بر مبنای معیارهای دیگر سود آوری ارزیابی شده و پاداش دریافت نموده است. ب) باز خرید سهام و پرداخت سود سهام افزایش می یابد برای شرکتی که پاداش را بر مبنای سود باقیمانده محاسبه می کنند در مقایسه با شرکتی که مدیر در آنها بر مبنای معیارهای دیگر سود آوری ارزیابی شده و پاداش دریافت نموده است. ج) گردش کل داراییها افزایش می یابد برای شرکتی که طرح پاداش را بر مبنای سود باقیمانده محاسبه می کنند در مقایسه با شرکتی که مدیر در آنها بر مبنای معیارهای دیگر سود آوری ارزیابی شده و پاداش دریافت نموده است. د) سود باقیمانده افزایش می یابد برای شرکتی که طرح پاداش را بر مبنای سود آوری ارزیابی شده و پاداش دریافت نموده است. ه) ثروت سهامداران افزایش می یابد برای شرکتی که طرح پاداش را بر مبنای سود باقیمانده محاسبه می کنند در مقایسه با شرکتی که مدیر در آنها بر مبنای معیارهای دیگر سود آوری ارزیابی شده و پاداش دریافت نموده است. ۱- بهره وری از دارایی افزایش و سرمایه گذاری جدید کاهش پیدا کرده است. ۲- پرداخت به سهامداران از طریق باز خرید سهام افزایش یافته است. ۳- حداکثر استفاده از داراییهای شرکت بعمل آمده است. اگر پاداش ها صحیح و کارآمد باشند علاوه بر اینکه وجوه نقدی از شرکت خارج می شود ولی اینگونه مخارج، مخارجی هستند که در آینده دارای منافع اقتصادی می باشد. البته توجه به این نکته ضروری است که با توجه به شرایط اقتصادی و صنعتی و سیاسی شرکت ها که در آن فعالیت می کنند، انتخاب یکی از طرح های پاداش (کوتاه و بلند مدت) یک امر بدیهی در موثر بودن پرداخت پاداش بحساب می آید. اما اینکه چگونه بر درآمد کارکنان تاثیر می گذارد اینگونه قابل توجه است که، اگر مدیران پاداش را به کارکنان خود پرداخت کنند این امر باعث ایجاد یک انگیزه مثبت در کارکنان می شود و کارکنان خود را در برابر کارهایی که بر عهده آنها گذاشته شده مسئول می بیند ولی با توجه به این نکته خالی از لطف نیست که اگر پاداش پرداخت نشود کارکنان احساس مسولیت نمی کنند که پاسخ این سوال روشن است که احساس مسولیت وجود دارد اما اگر ما محرک هارا

در مورد کارکنان وضع کنیم احتمال اینکه این احساس مسولیت افزایش یابد، بسیار بالاست. نتیجه گیری: پاداش باعث حفظ و افزایش رضایت مندی کارکنان و خانواده‌شان خواهد شد و همواره پاداش به صورت نقدی نیست. بلکه به صورت ارائه خدمات نیز می باشد. روند تحقیقات انجام شده نشان می دهد که دامنه این گونه تحقیقات روز به روز وسیعتر شده و پژوهشگران هر کدام به روشی سعی نموده اند آن را گسترش داده و با وارد کردن متغیرهای مستقل و وابسته مختلف، استفاده از روشهای تحقیق متفاوت و برخی از معیارهای دیگر از قبیل نوع صنعت زوایای گوناگون روابط بین مدیران و کارفرمایان را آشکار نمایند. در اکثر این بررسیها از یک معیار بر مبنای بازار (معمولاً بازده سهام) و یک معیار بر مبنای حسابداری (اغلب بازده داراییها) بعنوان متغیر مستقل استفاده شده است نتایج این تحقیقات اکثر نشان دهنده وجود رابطه بین پاداش مدیران و معیارهای عملکرد می باشد و نشان دهنده این است که در آن کشورها به اندازه گیری عملکرد مدیران و انگیزش آنان توجه بسیار می شود. منابع و مآخذ: رفتار سازمانی نوشته: بلانچارد مدیریت منابع انسانی نوشته: دکتر میر سپاسی اصول مدیریت نوشته: علی رضائیان پرویز علوی (نقش سیستم پاداش دهی در افزایش بهره وری) قربانی، فرج اله، مجموعه کامل قوانین و مقررات انتشارات فردوسی ص ۸۴ قاسم انصاری رنانی «تحلیل و تبیین جایگاه انگیزش نیروی انسانی از طریق بررسی نظام تشویق و تنبیه در کارخانجات گروه ملی صنعتی فولاد ایران اهواز پایان نامه دکتر استاد راهنما دکتر اسفندیار سعادت دانشگاه تهران ۱۳۷۳

دنیای الکترونیکی و بازنگری در رفتار سازمانی

بررسی اثر دنیای الکترونیکی بر رفتار سازمانی علی حسین زاده

چکیده در این مقاله سعی بر آن است تا اثر دنیای الکترونیکی بر رفتار سازمانی بررسی شود که تحقیقات کمی در این مورد انجام شده است. آنچه که در اینجا ذکر می شود، مطالعه برخی تحقیقات و مقایسه آنها با برخی از مشاهدات، حدسها و گمانها در این عرصه است. در این مقاله با این موضوع آشنا خواهیم شد که چطور کامپیوتر و اینترنت هر چیزی را از رهبری تا توازن کار و خانواده تحت تاثیر قرار می دهند. سازمان الکترونیکی چیست؟ دو واژه ای که به نظر موجب ابهام می شوند تجارت الکترونیکی و کسب و کار الکترونیکی هستند (۱). واژه تجارت الکترونیکی در حال تبدیل شدن به یک برجسب استاندارد برای تشریح جنبه فروش کسب و کار الکترونیکی است. تجارت الکترونیکی ارائه محصولات و دریافت سفارشات را در سایت های وب را در بر می گیرد. اکثر مقالات و رسانه ها به اینترنت در کسب و کار به عنوان مکانی برای خرید - بازاریابی و فروش محصولات و خدمات تحت آن توجه کرده اند. زمانی که شما می شنوید که تعداد زیادی از افراد از اینترنت خرید می کنند و یا اینکه سازمانها می توانند سایت های وبی را ایجاد کنند که در آن می توانند محصولاتشان را به فروش برسانند، مبادلاتی را انجام دهند و پرداختها را وصول و سفارشات را بگیرند شما درباره تجارت الکترونیکی می شنوید. تجارت الکترونیکی تغییر شگرفی را در ارتباطات سازمان با مشتریان ایجاد کرده است، و به طور سرسام آوری در حال گسترش است. حجم جهانی تجارت الکترونیکی ۱۱۱ میلیارد دلار در سال ۱۹۹۹ بود و این میزان در سال ۲۰۰۳ به ۱/۳ تریلیون دلار می رسد (۲). در مقایسه با تجارت الکترونیکی، کسب و کار الکترونیکی به طیف کاملی از فعالیتهای دخیل، در یک سازمان موفق مبتنی بر اینترنت اشاره دارد. به مفهوم دقیقتر، تجارت الکترونیکی زیرمجموعه کسب و کار الکترونیکی است. کسب و کار الکترونیکی شامل ایجاد استراتژی هایی برای اداره شرکتهای مبتنی بر اینترنت، ایجاد زنجیره های عرضه منسجم، همکاری با شریکان به طور الکترونیکی برای هماهنگی بین طراحی و تولید، شناسایی نوعی متفاوت از رهبر برای اداره کسب و کار مجازی، چالش پیدا کردن افراد ماهر برای ساخت و به کار انداختن اینترنت ها و سایت های وب و پشتیبانی از آنهاست. کسب و کار الکترونیکی، شامل خلق بازارهای جدید، یافتن مشتریان جدید و در کنار این موارد تلاش برای دسترسی به ترکیب بهینه ای از کامپیوتر، وب و کاربردهاست. یک کسب و کار الکترونیکی، اینترنت و

اینترنت های درونی را برای گشودن کانال های ارتباطاتی یک سازمان استفاده می کند، و این امکان را فراهم می آورد که اطلاعات، منسجم و توزیع شوند و به مشتریان، تولیدکنندگان، کارکنان و دیگران اجازه می دهد تا با سازمان به طور زنده ارتباط برقرار کنند. لازم است تا درباره درجه دخیل بودن کسب و کار الکترونیکی در یک سازمان بیندیشیم. سازمانهایی نظیر آمازون دات. کام، ای ترد (E.TRADE) و پتسمارت (PETSMART) و نظایر آن، ده سال قبل وجود نداشتند. آنها به طور کلی انقلاب اینترنت را ایجاد کرده اند. مشتریانشان هرگز به طور فیزیکی در فروشگاههایشان قدم نمی زنند هرگز کارمندی را نمی بینند. اینها نمونه هایی از سازمانهای کاملاً اینترنتی هستند. تنها منبع درآمد آنها، مبتنی بر تعاملات اینترنتی است. یک کاربرد فزاینده از کسب و کار الکترونیکی که توجه رسانه ها را خیلی جلب نکرده است، استفاده از اینترنت، صرفاً برای اداره یک سازمان در حال فعالیت است. در واقع میلیونها سازمان وجود دارند که کالایی را تحت اینترنت نمی فروشند اما کاربردهای کسب و کار الکترونیکی را برای بهبود ارتباطات با سهامداران داخلی و خارجی و انجام بهتر فعالیتهای کسب و کار سنتی استفاده می کنند. همان طور که مفاهیم رفتار سازمانی به همه سازمانها مربوط است، الکترونیکی شدن نیز صرفاً ویژگی سازمانهای غیرانتفاعی نیست. بنابراین، در اینجا ما از واژه سازمان الکترونیکی استفاده می کنیم که صرفاً مختص سازمانهای غیرانتفاعی نیست بلکه همه سازمانها را در برمی گیرد. در اینجا سوال این است که چه چیزی درباره سازمانهای الکترونیکی منحصر به فرد است؟ قبل از اینکه بتوانیم درباره سازمانهای الکترونیکی و اینکه چطور آنها بر مباحث رفتار سازمانی تاثیر می گذارند حرفی بزنیم، لازم است، مطالبی که درباره سازمانهای الکترونیکی منحصر به فرد است را بیان کنیم. این مطالب در شش قانون جدید کسب و کار الکترونیکی خلاصه می شوند. ۱- هیچ قانونی وجود ندارد که توسط همه پذیرفته شده باشد. هیچ مدل یا برنامه استراتژیک مشخصی برای کسب و کار الکترونیکی وجود ندارد. کاری که در ماه مارس انجام شده ممکن است در ماه مه، به طور کلی حذف شود. کسب و کار الکترونیکی در ابتدای راه قرار دارد و برنامه ریزان نیازمند تجربه اندوزی هستند. ۲- مزیت به پیشتازان می رسد. به مصداق دنیای واقعی، پرنده ای که اول به طعمه برسد آن را می گیرد. در تجارت الکترونیکی نیز چنین حالتی وجود دارد. اقتصادهای تجارت الکترونیکی با یک حاشیه کوچک و اولیه در بازار می توانند یک مزیت بلندمدت با ارزشی را فراهم آورند. اینترنت مزایای بسیاری را برای عده زیادی از نقش آفرینان در یک بازار فراهم می سازد. ۳- موفقیت به سرعت از دست می رود. هرچقدر سرعت داشته باشید باز به اندازه کافی سریع نیستید. قبلاً «بزرگ، کوچک را می بلعید» اما امروز «سریع، کند را می بلعد». رقابت سازمانها را بلافاصله مواجه با تصمیم گیری سریع، ایجاد محصولات و خدمات جدید در زمان اعلام شده، حرکت با شتاب به سمت بازارها، و پاسخ به اقدامات رقابتی می کند. نگرش قدیمی «آماده - هدف - آتش» با «آتش - آماده - هدف» جایگزین می شود. ۴- قیمتها تحت فشار دائمی قرار دارند. هزینه پایین تر ساختار سازمانهای مبتنی بر اینترنت به آنها اجازه می دهد تا محصولاتشان را نسبت به سازمانهای سنتی پایین تر قیمت گذاری کنند. و اینترنت مقایسه خرید فوری را (در سایت های مقایسه - خرید از قبیل «پرایس اسکن دات کام» و «مای سایمون دات کام») فراهم می کند. اینترنت بر سودهای اضافی که به علت کمبود زمان یا اطلاعات لازم برای پیدا کردن فروشنده، با پایین ترین قیمت بر مشتریان تحمیل می شود، فشار وارد می کند. ۵- مکان مطرح نیست. در گذشته افرادی را که سازمانها استخدام می کردند، تولیدکنندگان و مشتریان عموماً توسط محیط جغرافیایی تعیین می شدند. برای مثال، سازمانها کارکنان خود را ترغیب می کردند که در نزدیکی محل کار خود زندگی کنند. اکنون کارفرمایان در محلهای دور به بهترین و باهوش ترین افراد دسترسی دارند و افراد با استعداد هرگز مجبور به ترک محل سکونتشان برای تعقیب فرصتهای شغلی به مکانهای خیلی دور نیستند. ۶- اطلاعات منسجم همه چیز است. اینترنت و اینترانت ها روشی را که اطلاعات به درون سازمانها انتقال پیدا می کرده اند را تغییر داده اند. سیستم های اطلاعات باز و منسجم، سلسله مراتب های سازمانی سنتی را دور می زنند و برای کارمندان و مدیران کار پیگیری پروژه ها را تسهیل، تصمیم گیری درونی را همگانی و سازمانها را به تولیدکنندگان،

شریکان و مشتریان متصل می‌کنند. علاوه بر این، شش تفاوت، بایستی آنچه را که تناقض سازمان الکترونیکی نام دارد را مطرح کرد. سازمانهای الکترونیکی همچنین به خاطر اینکه دو فرایند متناقض با هم را در یک زمان به انجام می‌رسانند، منحصر به فرد محسوب می‌شوند. آنها انزوای کارمندان را افزایش می‌دهند درعین اینکه اجتماع آنها را هم فراهم می‌کنند. اینترنت انزوای اجتماعی را به وجود می‌آورد، و این اثرات زیادی بر رفتار کار دارد. اما تعدادی از متخصصان در طراحی اطلاعات و کار استدلال کرده‌اند که اینترنت همچنین گروههای افراد هم فکر و هم سلیقه را ایجاد می‌کند (۳). اینترنت شبکه‌های اجتماعی را با شکستن موانع سازمانی و جغرافیایی ساخت دهی مجدد می‌کند. اینترنت به کارمندان اجازه می‌دهد تا به سهولت با دیگران در سازمانشان و خارج از آن همکاری کنند. برای مثال، تصمیمات اخیر توسط شرکتهای «فورد موتور کو» و «دلتا ایرلاین» این بوده است که به کارکنانشان کامپیوترهایی ارائه کنند که بتوانند با یک حق عضویت به اینترنت دسترسی پیدا کرده به طوری که توانایی‌شان را برای ارتباط با همدیگر افزایش داده و احساس همکاری را بین آنان تسهیل کند و مدیریت نیز بتواند به آسانی با آنان ارتباط برقرار سازد. البته این امر همچنین باعث می‌شود که کارکنان آسانتر شکایات را با هم در میان گذاشته به گونه‌ای که بتوانند به طور گروهی در مقابل مدیریت متحد شوند. اثرات سازمانهای الکترونیکی بر کارمندان اثرات سازمانهای الکترونیکی بر کارمندان چیست؟ اگر شما اطلاعاتی را درباره کارکنان سازمانهای الکترونیکی می‌خواهید بهتر است که کتاب «بندگان شبکه» را مطالعه کنید (۴). نویسندگان این کتاب خاطرنشان می‌کنند که اکثر میلیونها کارگر در سازمانهای الکترونیکی در حال بندگی در فروشگاههای طاق فرسای الکترونیکی با ساعات کار طولانی و با فشارهای بالا - و امنیت شغلی کم هستند. اثرات سازمانهای الکترونیکی بر کارمندان چیست؟ اگر شما اطلاعاتی را درباره کارکنان سازمانهای الکترونیکی می‌خواهید بهتر است که کتاب «بندگان شبکه» را مطالعه کنید (۴). نویسندگان این کتاب خاطرنشان می‌کنند که اکثر میلیونها کارگر در سازمانهای الکترونیکی در حال بندگی در فروشگاههای طاق فرسای الکترونیکی با ساعات کار طولانی و با فشارهای بالا - و امنیت شغلی کم هستند. سازمانهای الکترونیکی و مباحث رفتار سازمانی: خوب اجازه دهید بر مسائل خاص متمرکز شویم. اینکه چطور سازمانهای الکترونیکی جدید بر مباحث رفتار سازمانی از قبیل رهبری، انگیزش و ارتباطات تاثیر می‌گذارند؟ رهبری الکترونیکی: آیا رهبری در یک سازمان الکترونیکی متفاوت از یک سازمان سنتی است؟ مدیران سازمانهای الکترونیکی که در هر دوی این سازمانها کار کرده‌اند، این تفاوت را تأیید می‌کنند. آنها قائل به چهار تفاوت می‌شوند. تصمیم‌گیریهای سریع، وجود چشم اندازی از آینده، انعطاف پذیری و توانایی برای تامین انتظارات بالا. تصمیم‌گیریهای سریعمدیران در همه سازمانها، هرگز تمام اطلاعاتی را ندارند که هنگام تصمیم‌گیری لازم دارند. اما مسئله در سازمانهای الکترونیکی جدی‌تر است. جهان در حال حرکت سریع و رقابت شدید است. رهبران در سازمانهای الکترونیکی خود را به عنوان دوندگانی می‌بینند که از همقطارانسان در سازمانهای غیرالکترونیکی فاصله زیادی دارند. آنها مکرراً واژه عصر اینترنت را مطرح می‌کنند - که اشاره به یک محیط کاری پرشتاب دارد. رهبران سازمان الکترونیکی امروزه برای تصمیم‌گیری مجبورند از جمع‌آوری اطلاعات از طریق روشهای سنتی بپرهیزند. در عصر اینترنت این کار غیرقابل انجام است. مدیران در همه سازمانها، هرگز تمام اطلاعاتی را ندارند که هنگام تصمیم‌گیری لازم دارند. اما مسئله در سازمانهای الکترونیکی جدی‌تر است. جهان در حال حرکت سریع و رقابت شدید است. رهبران در سازمانهای الکترونیکی خود را به عنوان دوندگانی می‌بینند که از همقطارانسان در سازمانهای غیرالکترونیکی فاصله زیادی دارند. آنها مکرراً واژه عصر اینترنت را مطرح می‌کنند - که اشاره به یک محیط کاری پرشتاب دارد. رهبران سازمان الکترونیکی امروزه برای تصمیم‌گیری مجبورند از جمع‌آوری اطلاعات از طریق روشهای سنتی بپرهیزند. در عصر اینترنت این کار غیرقابل انجام است. تمرکز بر آینده نگرایی بنیانگذار شرکت «پرایس لاین دات کام» می‌گوید مسائل امروزی را فراموش کنید: شما به مرحله‌ای رسیده‌اید که بایستی دائماً بر ایجاد مسائل آینده متمرکز شوید. این مستلزم رهبری مبتنی بر چشم انداز و یک درک عمیق است

از اینکه چطور فناوری، در حال تغییر شغل رهبر است. بهترین رهبران یک نقشه ذهنی از صنعت، فرصتها و ضعفها ترسیم می کنند و آنها این نقشه ذهنی را دائماً بررسی می کنند. رهبری مبتنی بر چشم انداز بی تردید در هر سازمانی مهم است. اما در یک محیط پرجنب و جوش افراد نیاز بیشتری به چنین رهبرانی دارند. قوانین و سیاستها و رویه هایی که، سازمانهای سنتی تر را ترسیم می کنند جهت را به کارمندان نشان داده و عدم اطمینان را برای آنها کاهش می دهند، این چنین دستورالعملهای رسمی شده ای معمولاً در سازمانهای الکترونیکی وجود ندارند. بنابراین، وظیفه مدیران الکترونیکی این خواهد بود که از طریق چشم اندازشان، جهت حرکت را ارائه دهند. حفظ انعطاف پذیر رهبران الکترونیکی نیاز به انعطاف پذیری بالایی دارند. آنها مجبورند تا با فراز و نشیبهای سازگاری داشته و زمانی که متوجه می شوند که کار به درستی انجام نمی شود، سازمانشان را تغییر جهت بدهند. آنها مجبور هستند تا تجربه اندوزی را تشویق کنند. رهبران الکترونیکی نیاز به انعطاف پذیری بالایی دارند. آنها مجبورند تا با فراز و نشیبهای سازگاری داشته و زمانی که متوجه می شوند که کار به درستی انجام نمی شود، سازمانشان را تغییر جهت بدهند. آنها مجبور هستند تا تجربه اندوزی را تشویق کنند. چیره شدن بر انتظارات بالا - سرانجام رهبران الکترونیکی در یک دنیایی با انتظارات بالا زندگی می کنند. سرمایه گذاران خصوصاً در شرکتهای «دات کام» انتظار رشد سریع سرمایه اشان را دارند و زمانی که یک کسب و کار الکترونیکی عمومی می شود به طور شگفت انگیزی انتظارات بالایی بازار، به رهبران برای انجام تعهدات فشار زیادی وارد می آورند. بازار بر اساس انتظارات و نه واقعیات شکل می گیرد. ساختار الکترونیکی تئوری اقتضائی را فراموش کنید. سازمانهای الکترونیکی منحصرراً به ساختارهای ارگانیک متکی هستند. آنها نیاز شدید به ارتباطات عمودی، افقی، مورب، تیم های فراسلسله مراتبی و وظیفه ای و رسمیت پایین برای کسب انعطاف پذیری و آزادی عمل دارند. سازمانهای الکترونیکی مبتنی بر ساختارهای تیمی هستند که حول پروژه ها طراحی می شوند. این چه مفهومی برای کارمندان دارد؟ افراد در گذشته نیاز به ساختاری داشتند که به طور کلیشه ای توسط شرحهای شغل، قوانین و رویه ها و میل سرپرستان موجود تعیین می شد که این نوع ساختار در سازمانهای الکترونیکی دوامی ندارد. این سازمانها نیاز به کارمندانی دارند، که تحمل ابهام را داشته و بتوانند در آشوب رشد کرده و مهارتهای تیمی قوی را دارا باشند. تصمیم گیردر این مورد می توان دو پیش بینی را ارائه کرد. اول مدل های تصمیم گیری فردی احتمالاً به طور فزاینده ای برای این سازمانها منسوخ می شوند. سازمانهای الکترونیکی گروههای مبتنی بر تیم هستند به همین خاطر مدل های تصمیم گیری گروهی مناسب تر هستند. دوم مدل های تصمیم گیری تحلیلی و مبتنی بر تفکر که بر ادبیات مدیریت استراتژیک تسلط دارند - با مدل های فعال جایگزین می شوند. هیچ مدل کسب و کار باثباتی برای سازمانهای الکترونیکی وجود ندارد. موفقیتها برای شرکتهایی است که به تجربه اندوزی بها می دهند و آنهایی که آزمایش و خطا را به کار برده و قادرند به سرعت اطلاعات را جمع آوری و جذب کنند و کسانی که شکست را می پذیرند و از آن درس می گیرند. انتخاب کارمند امروزه استخدام افراد خوب، خصوصاً برای سازمانهای الکترونیکی یک چالش محسوب می شود. این سازمانها نیاز به گروهی خاص از افراد دارند که بایستی توانایی این را داشته باشند تا بتوانند در فرهنگهای دشوار شرکتهای الکترونیکی باقی بمانند. به علاوه تعداد افرادی که می توانند کسب و کار الکترونیکی را درک کنند کم است و به همین خاطر این افراد می توانند هر کجایی بروند که تمایل دارند. سرانجام رشد سریع، نیاز به استخدام انبوه را موجب می شود. بنابراین، تامین متقاضیان شایسته، محدود شده است. اکثر شرکتهای کسب و کار الکترونیکی یک روش تهاجمی را برای استخدام افراد به کار می گیرند. آنها مدیران ارشد را بیش از شرکتهای سنتی درگیر این مسئله می کنند و به طور فعال تری متقاضیان با صلاحیت را جستجو می کنند. زمانی که متقاضیان شناسایی می شوند، سازمانهای الکترونیکی نیاز دارند تا به دقت کاندیداهای نهایی را برای حصول اطمینان از سازگاری مناسب با فرهنگ سازمان بررسی کنند. سازمانهای الکترونیکی تابع خصوصیات فرهنگی مشترکی از قبیل محیط کاری غیررسمی، روحیه تیمی، فشارهای شدید برای تکمیل سریع و به موقع پروژه ها و توانایی کار ۷-۲۴ (۲۴ ساعت روز، ۷ روز هفته)

هستند. ابزارهای انتخاب از قبیل آزمونها، مصاحبه‌ها و معرفی نامه‌ها بایستی افرادی را که نمی‌توانند در تیم موثر بوده و بر ابهام و استرس غلبه کنند را شناسایی کنند. جامعه‌پذیری زمانی که کارمندان جدید استخدام می‌شوند، لازم است تا نسبت به کسب و کار الکترونیکی اجتماعی شوند. این مرحله تغییر برای کارمندان جدید ایجاد چالش می‌کند، چرا که آنها تازه وارد، با تجربه کاری محدود و درک پایین از فعالیت کسب و کار الکترونیکی هستند. این شکل حتی برای افرادی که در سطح مدیریتی نیز به کار گرفته می‌شوند نیز وجود دارد. اگرچه این افراد از تجربه کاری بالا برخوردارند، لیکن چون از محیطهای کاری سنتی آمده‌اند، بنابراین، مدتی طول می‌کشد تا با حال و هوای سازمانهای الکترونیکی سازگار شوند. نگهداری و انگیزش زمانی که استخدام صورت گرفت کسب و کارهای الکترونیکی مواجه با وظیفه نگهداری کارمندان شایسته می‌شوند. همان طوری که قبلاً ذکر کردیم، این برای سازمانهای الکترونیکی یک چالش محسوب می‌شود، چرا که تقاضا برای این نوع از افراد زیاد است. این افراد گزینه‌های جالب توجهی برای استخدام در سازمانهای دیگر دارند. کارفرمایان سایر شرکتهای، احتمالاً به طور تهاجمی سعی در جذب آنها می‌کنند. ترک شغل خصوصاً به شرکتهای کسب و کار الکترونیکی صدمه می‌زند، به خاطر اینکه آنها شدیداً متکی به تیم‌ها هستند. تیم‌ها زمانی که از افراد با تجربه کاری مشابه، برخوردار باشند موثرتر هستند. پتانسیل برای دریافت‌های ناعادلانه بین کارمندان در سازمانهای مبتنی بر اینترنت خیلی شدید است. برای دستیابی به کارمندان با مهارتهای کمیاب، خصوصاً طراحان و مهندسان نرم افزار، شرکتهای مجبور به ارائه پاداشهای منعطف و حق انتخاب سهام و حقوقهای بالا هستند. کارمندان دیگر، بسیار کمتر این نوع رفتار خاص را می‌بینند. این، پتانسیل لازم را برای سرکوب انگیزش کسانی که احساس می‌کنند با آنها به طور ناعادلانه رفتار شده است فراهم می‌کند. در اینجا مسائل بالقوه انگیزش را ذکر می‌کنیم که از مقایسه‌های درون سازمانی به وجود می‌آیند. زمانی که شما می‌بینید افراد، باتجربه، سن و توانائیهای مشابه شما مبالغه‌گفتی بابت کارشان در یک سازمان مبتنی بر اینترنت می‌گیرند درحالی که شما دریافت کمی دارید چه احساسی دارید؟ این رفتار ناعادلانه، به روحیه پایین بعضی از کارکنان منجر می‌شود. همچنین این رفتار ناعادلانه می‌تواند به نیروی کار ناراضی منجر شود که احساس می‌کند از حقوق خود محروم شده است. بنابراین، سازمانهای الکترونیکی برای انگیزش کارکنان و حداقل کردن ترک خدمت آنان چه می‌توانند، انجام دهند؟ جواب این است که پروژه‌های چالشی برای آنها ارائه تا بر روی آن کار کنند، به کارکنان آزادی عمل بدهند تا تصمیم‌گیری کنند، حمایت لازم را برای موفقیت تیم‌ها انجام دهند، برنامه‌های حقوق و دستمزد جذابی ایجاد کنند که به وفاداری پاداش می‌دهند. ارتباطات سازمانهای الکترونیکی نه تنها به کارکنانشان اجازه داده، بلکه آنها را تشویق به ارتباط مستقیم و بدون کانال‌های ارتباطی با یکدیگر می‌کنند. کارکنان می‌توانند فوراً هر وقت با هر کس و هر کجا ارتباط برقرار کنند. این سیستم ارتباطات باز، سلسله‌مراتبی اختیار سنتی را نادیده می‌گیرد و مفاهیم ارتباطات میان فردی از قبیل اختلاف بین شبکه‌های رسمی و غیررسمی، ارتباطات غیرکلامی و غربال کردن را از بین می‌برد. جنبه منفی این شبکه ارتباطات باز بار اضافی ارتباطات است. این اختلالات ارتباطی بی‌شمار امروزی وقت ارزشمند کارگران را می‌گیرد و ممکن است توانایی آنان را برای تمرکز از بین ببرد. اعتمادسازی رفتار سازمانی اخیراً اعتماد را به عنوان یک موضوع اصلی تحقیق کشف کرده است. اگرچه اعتمادسازی در سازمانهای سنتی مهم است، اما آن در سازمانهای الکترونیکی مهمتر است. چرا؟ مطالعات نشان می‌دهند که اهمیت اعتماد تحت شرایط تغییر و بی‌ثباتی افزایش می‌یابد (۵). و این واژه‌ها شاخصه‌های سازمانهای الکترونیکی هستند. زمانی که قوانین، سیاستها و هنجارها و اعمال سنتی بی‌ثبات یا نامشخص هستند، افراد متوسل به روابط شخصی برای راهنمایی می‌شوند. و کیفیت این روابط عمدتاً توسط سطح اعتماد تعیین می‌شود. مشروعیت بخشیدن به احساسات موضوع احساسات نیز جدیداً به مباحث اصلی رفتار سازمانی اضافه شده است. احساسات اساساً در حوزه رفتار سازمانی نادیده گرفته شده بودند به خاطر اسطوره عقلانیت و اعتقاد به اینکه احساسات از هر نوعی در کار مخرب است. اصولاً سازمانها به عنوان ابزاری برای اقدامات منطقی نگریسته می‌شدند و به همین

دلیل احساسات هیچ جایی در این دنیای آرمانی منطقی شده نداشتند. البته این باور از روی ناآگاهی بوده است. احساسات قسمتی از زندگی سازمانی هستند. افراد احساساتشان را در بیرون از سازمان نمی گذارند زمانی که آنها سرکار می آیند آیا احساسات در سازمانهای الکترونیکی مهمتر از سازمانهای سنتی است؟ ممکن است پاسخ مثبت باشد. سازمانهای الکترونیکی به افراد اجازه می دهند تا با همدیگر در مکانها و زمانهای متفاوت کار کنند. این موضوع مزوی سازی اجتماعی را ایجاد می کند. به علاوه تغییر سریع و بی ثباتی شاخص سازمانهای الکترونیکی است. این شرایط نیاز به اجتماع بین کارمندان و پیوندهای احساساتی قوی را به وجود می آورد. افراد نیاز دارند که به طور باز احساسات را با همکاران تسهیم کنند. درحالی که سازمانهای سنتی ممکن است با تشویق کارکنان به غلبه بر احساساتشان موثرتر عمل کنند، سازمانهای الکترونیکی ممکن است زمانی کارا تر باشند که کارکنان برای بیان احساساتشان، احساس آزادی کنند. طراحی کار اینترنت به عنوان قسمتی از چشم انداز گسترده تر شبکه های ارتباطی به شکل دهی مجدد محیط کار و طراحی مجدد شغل کمک می کند. اینترنت نقل و انتقال از راه دور را آسانتر کرده است. این امر به میلیونها کارگر اجازه می دهد تا مشاوران کارگزار آزادی باشند که در پروژه های مجازی بدون حتی قدم گذاشتن در محیط فیزیکی سازمان کار کنند. اما این چیز مثبتی است که در رابطه با سازمانهای الکترونیکی مطرح است. اما جنبه منفی سازمانهای الکترونیکی در مورد طراحی کار عبارتند از: ساعتهای طولانی و بیرحمانه کار، دسترسی به اینترنت به عنوان یک اتلاف کننده وقت کارمند و مسئولیتهای فیزیکی مربوط به کار طولانی با کامپیوتر. ما قبلاً به ساعتهای طولانی کار اشاره کردیم که نوعاً سازمانهای الکترونیکی از کارکنانشان می خواهند، با وجود این، بعضی کارکنان در ۱۲ ساعت کار روزانه، یا ۶ و ۷ روز هفته موفق هستند، اما اکثراً این گونه نیستند و برای چنین افرادی این برنامه های کاری فشرده موجب تحلیل توانشان می شود و کارکنان خسته، مضطرب و دارای استرس می شوند. این امر می تواند سلامتی و بهره وری کارمندان را تحلیل برده و نهایتاً به ناکارآمد شدن آنها بینجامد. به علاوه بسیاری از کارکنان کامپیوترهایی دارند که به اینترنت متصل است و موجب اتلاف زمان کار می شود. کارکنان در حال جستجو در اینترنت، گپ زنی با دوستان، گفتگوهای خودمانی در اتاقهای گپ، و رفتارهای دیگری هستند که بهره وری را کاهش می دهند. برای مثال مطالعات نشان می دهد که به طور متوسط کارمندی که به اینترنت دسترسی دارد ۹۰ دقیقه در روز را صرف جستجو در اینترنت می کند. کارکنانیکه تمام روزشان را در نشستن جلوی کامپیوتر سپری می کنند نسبت به شماری از پیامدهای منفی آسیب پذیر هستند (۶) برای مثال کاربران کامپیوتری که نزدیک مانیتورهایشان می نشینند، خستگی و ضعیف شدن چشمانشان را موجب می شوند. توازن کار - خانواده داستان مشهوری در شرکت مایکروسافت وجود دارد و آن این است که در ساعت ۸ شب زمانی که برنامه ریز جوان در حال قدم زدن در راهرو بود به بیل گیتس رسید. «گیتس» از او پرسید کجا می روی، مرد جوان پاسخ داد، زمان رفتن به خانه است. من ۱۲ ساعت مشغول کار بودم. بیل گیتس با تعجب گفت آه فقط نصف روز کار می کنی؟ تعداد زیادی از کارکنان ۱۲ ساعت را در یک روز به کار اختصاص می دهند. و ۶ و ۷ روز هفته را کار می کنند. سازمانها با فناوری پیشرفته تر، خصوصاً سازمانهای مبتنی بر اینترنت، در حال گسترش فرهنگهای دائم الکار (WORKAHOLIC) هستند. افزایش توانایی فناوری در جدایی خطوط کار و خانواده و افزایش بی رویه در زوجهای دوشغله، بحران بالقوه ای را ایجاد می کند. افراد به طور فزاینده ای درمی یابند که کار به زندگی شخصی شان لطمه می زند. و بسیاری این شیوه زندگی را زیر سوال می برند. توازن بین زندگی کاری و زندگی شخصی احتمالاً مهمترین بحث در دهه آینده باشد. اخلاقیات و زندگی خصوصی: نظارت الکترونیکی کارکنان توسط کارفرمایان، موجب تقابل خواست کارفرمایان به کنترل، و میل کارکنان به حفظ حریم شخصی خود شده است. نرم افزار پیچیده ای که این نظارت را انجام می دهد، تنها این مشکل اخلاقی را افزوده که چه اندازه یک سازمان بایستی رفتار کارکنانی که کارشان را به وسیله رایانه انجام می دهند را نظارت کند (۷). کارفرمایان دلیل آورده اند که آنها نیاز به این کنترل ها دارند. این کنترل ها به آنها اجازه می دهد تا مطمئن شوند که کارکنانشان در حال اتلاف وقت و یا انتشار اسرار

سازمان نیستند و اینکه آنها بتوانند سازمان را در مقابل کارکنانی که ممکن است، محیط نامساعدی را برای زنان یا اعضای گروه‌های اقلیت به وجود آورند، محافظت کنند. *لینک: <http://system.parsiblog.com/-۴۹۴۲۰۵.htm> منابع ۱ - SEE, FOR INSTANCE, J.L. HAWKINS, "WHAT'S E-BUSINESS?" E-BUSINESS ADVISOR, JANUARY ۱۹۹۹, P.۶, AND "FROM E-COMMERCE TO E-BUSINESS," FORTUNE, AUGUST ۱۶, ۱۹۹۹, PP.۱۳۷-۹.۲ - CITED IN THE INDUSTRY STANDARD, SEPTEMBER ۲۰, ۱۹۹۹, P.۲۰۸.۳ - SEE, FOR EXAMPLE, C. GRANTHAM, THE FUTURE OF WORK (NEW YORK: MCGRAW HILL, ۲۰۰۰).۴ - B.LESSARD AND S.BALDWIN, NETSLAVES: TRUE TALES OF WORKING THE WEB (NEW YORK: MCGRAW HILL, ۲۰۰۰).۵ - SEE, FOR INSTANCE, D.KRACKHARDT AND R.STERN, "INFORMAL NETWORKS AND ORGANIZATIONAL CRISIS: AN EXPERIMENTAL STIMULATION," SOCIAL PSYCHOLOGY QUARTERLY, JUNE ۱۹۸۸, PP.۱۲۳-۴۰.۶ - SEE, FOR INSTANCE, E.WITCHEL, "A PAINFUL DEBATE FOR THE YEAR ۲۰۰۰," THE INDUSTRY STANDARD, FEBRUARY ۱۴, ۲۰۰۰, P.۴۷.۷ - SEE, FOR INSTANCE, M.J. MCCARTHY, "YOU ASSUMED 'ERASE' WIPED OUT THAT RANT AGAINST THE BOSS? NOPE," WALL STREET JOURNAL, MARCH ۷, ۲۰۰۰, P.A1

علل عدم صداقت در سازمان ها

و نقش مدیران در ترویج صداقت مفاهیم صداقت و لزوم پایبندی به آن در سازمان Management Ethics علی پورمحمود چکیده هعه ای فکر می کنند صداقت و راستگویی صرفاً یک مساله اخلاقی است و از این رو ناخودآگاه می خواهند آن را در بررسی مسائل و مشکلات اجتماعی به حاشیه برانند، اما باید گفت که صداقت و دروغگویی موضوعی کلیدی در فهم و نقد کلیه حوزه های اجتماعی است نقش آن در اقتصاد و تجارت کمتر از سرمایه، نیروی انسانی و دیگر عوامل نیست. در این مجال برآنیم تا مفاهیم صداقت و لزوم پایبندی به آن در سازمان، علل عدم وجود صداقت در سازمان ها، آسیب شناسی سازمان در توسعه ارزشها و اصول اخلاقی و در پایان نقش مدیران در افزایش صداقت و درستکاری در سازمان را مورد بررسی قرار دهیم. امید که بتوانیم یادآور فطرت پاک انسان باشیم، چرا که معتقدیم انسانها فطرتاً پاک و درستکار آفریده می شوند و نیازها و شرایط حاکم باعث می شود ذات خود را فراموش نمایند. ۱- مفاهیم و تعریف صداقت خدا در لغت نامه خود صداقت و راستگویی را سخن راست، قول حق، فعل و عمل حق می داند و دروغگویی را سخن ناراست، قول ناحق، خلاف حقیقت، مقابل راست و مقابل صدق تعریف می کند. روانشناسان دروغگویی را به ۸ دسته تقسیم می کنند: دروغ بازی: با این دروغ فرد می خواهد حوادث تخیلی و یا ذهنی خود را به دیگران بفهماند... اغلب دروغگویی کودکان از این نوع است. دروغ مبهم: این دروغ از ناتوانی فرد در گزارش دهی دقیق جزئیات و یا مغالطه کردن ناشی می شود. دروغ پوچ: فرد جهت جلب توجه کردن دیگران و مطرح شدن این دروغ را می گوید. دروغ انتقام جویانه: این دروغ از نفرت فرد به شخص و یا شیء ناشی می شود. دروغ محدود: این دروغ در نتیجه ترس از مقررات شدید و یا تنبیه سخت ناشی می شود. دروغ خودخواهانه: دروغ حساب شده ای است جهت گول زدن دیگران برای بدست آوردن آنچه را که می خواهد. دروغ عرفی یا وفادارانه: این دروغ به منظور حفظ و مراقبت از دوستان انجام می شود. دروغ عادت: این دروغ به دلیل الگوبرداری از والدین و یا محیط پرورشی فرد برایش عادت شده است. در تمامی ادیان از جمله اسلام بر قبح دروغ تأکید شده است و قرار گرفتن آن در ذیل عنوان گناهان کبیره معرف این اهمیت است. پیامبر اکرم فرمودند: دروغگو، دروغ

نمی گوید مگر به سبب حقارتی که در نفس خود دارد. جامعه ای را در نظر بگیرید که دروغگویی در آن قاعده واصل باشد و نه استثناء، در این جامعه اعتماد متقابل وجود نخواهد داشت، روابط افراد کاملاً غیراخلاقی خواهد شد، فساد و تباهی در همه سطوح رخنه خواهد کرد و نیز چنین جامعه ای کمترین نزدیکی را با یک جامعه دینی و اخلاق مدار خواهد داشت. اولین گام برای رواج دروغگویی، شکسته شدن قبح دروغ است. در جامعه ای که دروغگویی نوعی زرنگی تلقی شود و مردم با شنیدن سخن دروغ لبخندی حاکی از سرور و شغف بر لبان خود ظاهر سازند طبعاً دروغگویی رواج می یابد. در سازمانی که عدم صداقت، ناراستی، نادرستی و ناپاکی در آن رواج دارد: اعتماد و اطمینان افراد از یکدیگر سلب گردیده و تحمل فضای سازمان بسیار تلخ و طاقت فرسا خواهد بود. دروغ خلاف فطرت انسان است و او را از درستی، درستکاری به نادرستی و تباهکاری می کشاند و بطور کلی از هریک از افراد سازمان به فرد دیگر سرایت می کند. دروغ سرچشمه نفاق در سازمان است چرا که صداقت هماهنگی زبان و دل است و عدم آن ناهماهنگی زبان و دل در جو اجتماعی مملو از بی اعتمادی، روابط از دوستی های مشکوک و نافرجام گرفته تا رو درباستی ها و ملاحظه کاریها، مصلحت جویی ها، پنهان کاری ها، بازیها و در نهایت انواع دشمنی ها پیش می رود و به صورتهای بسیار متنوعی از روابط روانی، اجتماعی از قبیل فتنه، تملق، مبالغه، عیب پوشی، نیرنگ، فرصت طلبی، تحریک و دهها خصیصه منفی دیگر که جملگی بر پایه دروغ شکل گرفته، تجلی می کند. فرهنگ دروغ به فرهنگ اصیل قومی، محلی و ملی پیوند می خورد و آن را آلوده می سازد. در جو بی اعتمادی شخصیت پایه دستکاری می شود: آدمها به مالکان طماع، اطبای بی وجدان، کسبه حقه باز، کارگران تنبل، دانش آموزان متقلب، معلمان بی مسئولیت، سربازان خائن، پدران بی فکر، سرایداران سارق، نانوهای رفیق نواز، کارمندان رابطه باز و رؤسای تبعیض کار تبدیل می شوند و ده ها برچسب از این قبیل در کنار مشاغل پرزحمت و آبرومند و ضروری جامعه نقش می بندد و دوگانگی بیان و رفتار در جامعه نهادینه می شود. صداقت در سازمان به معنای شفافیت است و نه به معنای فرو ریختن و منتشر کردن همه جزئیات شاید به زبانی دیگر، هر راست نباید گفت. توسعه منابع انسانی بدون شناخت انسان و ظرافت های روحی و سعه وجودی او ممکن نیست. جک ولش مدیر ارشد جنرال الکتریک خود را مربی می داند و معتقد است موضوع اصلی رهبری و مدیریت انسانها هستند. او می گوید: همه وظیفه و هنر من کار با انسان هاست. دامنه ارزشهای انسانی و سازمانی باید از صدر تا ذیل سازمان را در بر گیرد و فعالیت های کسب و کار منجر به خلق ارزشهای پایدار نه تنها برای کارکنان بلکه برای سهامداران، مشتریان و اجتماع شود. او بیان می کند که ارزشهای ما اصول ما هستند ارزشهایی که تعریف کرده ایم عبارتند از صداقت، احترام، کار تیمی، تشریک مساعی و درستکاری. هریک از این ارزشها به اندازه هر جز از فن آوری که ما توسعه می دهیم برای موفقیت آینده شرکت ما اهمیت دارد ارزشها و اصول اخلاقی که بر اتاق هیئت مدیره حاکم است نباید با ارزشهایی که در محل کارخانه و یا کارگاه حاکم است تفاوت کند. هیچ سازمانی را نمی توان بی نیاز از اصول اخلاقی و به ویژه سرآمدترین آنها که همانا صداقت و درستکاری است دانست. سازمان مجموعه ای از افراد است و در هر سازمان نقش افراد انجام دادن کارها و پیشبرد وظایفی است که به آنها محول می شود. برای اجتناب از آسیب دیدن سازمان اگر اخلاق بر سازمان حاکم باشد و اصول اخلاقی از طرف سازمان و کارکنانش مراعات گردد از چند جهت در موفقیت سازمان موثر خواهد بود. اول: اصول اخلاقی به عنوان یک ارزش در سازمان نهادینه خواهد شد. دوم: بین سازمان و کارکنان آن روابط موثر، شفاف و دوستانه برقرار میشود. سوم: سازمان شاهد پویایی و عملکرد مثبت کل سازمان خواهد بود. ارزشهای اخلاقی خوب و ناهنجاریهای اخلاقی بد در همه سازمانها وجود دارد اما به محیط فرهنگ و شیوه رفتار افراد بستگی دارد. رفتار اخلاقی کارمند به دو عامل ارزشهای شخصی و جو حاکم بر سازمان وابسته است. برای مثال چنانچه سیستم پاداش سازمان به گونه ای باشد که از رفتار نادرست افراد چشم پوشی نماید و حتی آنها را مثبت جلوه دهد افراد شایسته هم ممکن است دست به کارهای نادرست بزنند. هنگامی که سازمان به افراد دروغگو و متقلب و یا کسانی که اعمال خلاف را انجام می دهند ارتقا مقام بدهد و یا آنها را مورد ستایش قرار دهد چنین برداشت

می‌شود که رفتارهای غیراخلاقی بازدهی مناسبی دارند. اینجاست که اصول غیراخلاقی در سازمان ریشه می‌گیرد. یک سازمان همواره باید برای بقای خود در مقابل مشکلات موجود، چه در ارتباط با محیط و چه در درون سازمان در حال مبارزه با مشکلات، شناختن مشکل و ابعاد مختلف آن باشد. سازمان سالم، سازمانی است که برای ادامه حیات خود قادر است به هدفها و مقاصد انسانی خود دست یابد. موانعی را که در دستیابی به هدفهایش با آن مواجه می‌شود بشناسد و این موانع را از پیش پای خود بردارد. سازمان سالم سازمانی است که درباره خود و موقعیتی که در آن قرار گرفته است واقع بین بوده، قابلیت انعطاف داشته و قادر باشد برای مقابله با هر مشکلی بهترین منابع خود را به کار گیرد. ۲- علل و انگیزه های عدم صداقت و یا عدم درستکاری در سازمانها
مدیران و یا سرپرستان برای گفتن جزئیات دقیق یک موضوع غالباً فرد را تشویق به دروغگویی می‌کند. دروغگویی آموختنی است. جو سازمان و یا رفتار و گفتار سرپرستان میتواند آموزگار خوبی باشد بدین فرض که در گزینش کارکنان دقت لازم انجام شده باشد. علل دیگر دروغگویی در فرد آن است که دروغ او را از تنبیه شدن و یا تهدید در موقعیت شغلی خود محافظت می‌کند. زمانی که فرد مورد مخالفت و استیضاح واقع می‌گردد به دروغگویی رو می‌آورد. ترس از پیامدها و عواقب کارهای فرد عاملی است بسیار موثر در اینکه کارکنان به دروغ متوسل شوند. جلوگیری از خجالت و شرمندگی در مقابل سایر همکاران و چه در برابر سرپرست و مافوق جلب توجه و علاقه به مطرح شدن در جمع همکارانی ایمانی و عدم اعتقاد به باورهای دینی و مذهبی جلوگیری از رسوایی برخی از افراد کار خلاف و نادرست انجام میدهند و برای جلوگیری از کیفر و مجازات رسوایی متوسل به دروغ میشوند و خود را فردی پاک و متعهد جلوه می‌دهند. اظهار فضل و کمال، گاهی افراد برای آنکه خود را بیش از آنچه هست بنمایانند اظهار علم و اطلاع کنند در مسائل مختلف علمی، تاریخی و غیره دروغ می‌گویند. سودجویی انسان فطرتاً مخلوقی است منفعت طلب و از زیان و ضرر گریزان است پیوسته میکوشد درصدد کسب منافع باشد و از چیزهایی که موجب ضرر و زیان اوست پرهیز کند لذا به خاطر علاقه شدید به مال و جاه و مقام و سهولت دیگر زبان به دروغ می‌گشاید و از این وسیله نامشروع برای تامین مقصود خود کمک می‌گیرد. حب و بغضهای افراطی، گاهی تعصبهای شدید سبب می‌شود که انسان خلاف واقع سخن بگوید. شخصیت طلبی انگیزه دیگری است برای روراست نبودن احساس کمبود و حقارت، کسانی که گرفتار چنین عقده‌ای هستند سعی می‌کنند با انواع دروغها و لاف و گرافها حقارت‌هایی را که در خود احساس می‌نمایند جبران کنند. ۳- نقش مدیران در مسیر توسعه صداقت و اعتماد سازی در سازمانها
اعتماد در سازمان از بالا به پایین جریان می‌یابد و اگر مدیران ارشد قابل اعتماد باشند حس اعتماد به سطوح پایین سازمان رخنه می‌کند. بنابراین به سطوح کارشناسی سازمان اعتماد کنید تا مسیر توسعه صداقت و صمیمیت هموار گردد. به شیوه های مختلف تلاش کنید فضایی دوستانه و صمیمی در سازمان ایجاد کنید و از این طریق گشودگی، صداقت و اعتماد متقابل را تقویت نمایید. به این منظور رویارویی مستقیم و گفتگوی بی واسطه با سطوح مختلف کارکنان را حتی به اندازه چند جمله، فراموش نکنید. همچنین برای تزریق نشاط و شادی در میان کارکنان خود از لطایف و ظرایف مرتبط و قریب به ذهن آنان استفاده کنید. ایجاد اعتماد در کارکنان بعنوان فرایندی تدریجی محسوب می‌شود یکی از اهداف شما به عنوان مدیر باید این باشد که اعتماد کارکنان بر پایه موفقیت‌هایشان ایجاد شود بنابراین وظایفی را به زیردستان خود محول کنید که از عهده آن به خوبی برآیند و مجبور نشوند به دروغ متوسل شوند تا کار خود را خوب جلوه دهند. بویژه در مورد کارکنان جدید، باید به خاطر داشت که وظایفی را به آنها واگذار کنیم که بتوانند آن را به خوبی و درستی انجام دهند و بدین ترتیب عادت موفق شدن در آنها به وجود آوریم. گاهی اوقات کارکنان وظیفه‌ای را درست انجام نمی‌دهند. نحوه برخورد با این نوع وضعیتها می‌تواند تاثیر بسزایی بر اعمال کارکنان داشته باشد. هرگز درصدد اصلاح آنها نزد سایرین برنمایید. حتی وقتی در خفا با زیر دستی در مورد اشتباهی صحبت می‌کنید هدف شما باید این باشد که به او آموزش دهید تا ماهیت مشکل را بشناسد و دوباره مرتکب همان خطا نشود. در این گونه موارد هرگز چیزی نگوئید که کارمندتان احساس عجز و ناتوانی کند یا چیزی نگوئید که او مایوس شود زیرا قصد شما ایجاد

اعتماد است نه تخریب اعتماد. مدیران و سرپرستان باید به زیردستان خود یاد بدهند که درستی و صداقت مهمترین اصل سازمان است. فرد بداند پس از گفتن حقیقت تنبیه نخواهد شد بلکه اگر صادق نباشد تنبیه سختی خواهد شد. هرگز به کارکنان قول و وعده ای ندهید که قادر به انجام آن نیستید چرا که به زودی شما به دروغگویی متهم خواهید شد. آمادگی شنیدن حقایق تلخ و شیرین را داشته باشید و به کارکنان اجازه دهید حرفهای خود را بدون ترس و واژه ای بیان کنند. عکس العمل شما زمینه فکری را در مورد سودمند بودن یا نبودن راستگویی شکل می دهد هرگز کارکنان را سوال پیچ نکنید و از طرح سوالاتی که جنبه دام و تله دارد و ایشان را وادار به دروغ میکند پرهیزید. قوانین و مقررات سختی را در سازمان ایجاد نکنید زیرا کارکنان شما راههای فرار از آن را پیدا خواهند کرد. برای ارتقا و رشد کارکنان فرصتهای مساوی ایجاد کنید، توزیع عادلانه قدرت، اطلاعات و امکانات در محیط کار ضروری است. اطلاع رسانی نمودی از مدیریت شفاف و صادق است. دسترسی به اطلاعات در حکم سنگ زیر بنای حاکمیت دموکراتیک در سازمان است. نداشتن امنیت شغلی و اضطراب ناشی از آن دلیل عمده تولید شایعات در سازمان است. در سازمان آن دسته از کارگران و کارمندی که احساس امنیت شغلی در آنان پایین است گرفتار اضطراب ناشی از بیکاری، تبعید، عزل از موقعیت مطلوب و محرومیت از سایر امتیازات و امکانات می باشند. در این سازمانها دائما تعارضاتی بین کارکنان با یکدیگر و نیز با مدیران وجود دارد که منجر به عدم توافق بین آنها شده و نهایتا حرمت و قداست افراد نسبت به مدیران از بین رفته و در نتیجه عدم اعتماد نسبت به یکدیگر را به دنبال دارد. در اینگونه سازمانها مدیران سعی بر آن دارند تا از میان کارکنان افرادی را به عنوان خبرچین در خدمت خود بگیرند. یکی از راههای مقابله با شایعاتی که در اثر تضادهای روانی بوجود می آید همکاری گروهی، گروههای مختلف ذینفع است. و سخن آخر اینکه، برای شناختن نیازهایی که افراد سازمان را به ناراستی و ا می دارد باید شرایط افراد را بررسی و پس از شناسایی دلایل فردی و سازمانی اقدام به اصلاح نمود. منبع: راهکار مدیریت مراجع: میرشفیعی، سیدعیسی. بهداشت روانی کارکنان و بهره وری حسن پور، اکبر. مدل عملی برای رهبری خدمتگزارینش، مسعود. توسعه منابع انسانی، تجربه مدیران موفق جهان جعفری مقدم، سعید. گام های رهبران در مسیر مدیریت دانش سازمانی جهان دیده، حسین. آسیب شناسی دموکراسی اداری یا نظام مشارکتی دشمناس، سیدعباس. راستگویی و درستکاری سجادی، فضل.... کارمندان توانمند و سازمانهای امروز شکر بیگی، عالی. دروغ آفتی در روابط فرد و جامعه ساعتچی، محمود. روانشناسی کاربردی برای مدیران در سازمانگرو، اندی. تنهایی پروایان پایدارند. ترجمه عبدالرضا رضایی نژاد کان هی، لی. هر تغییر از من آغاز میگردد. ترجمه کامیاز بدیعکافی، جک. شورش و شوق در محیط کار. ترجمه عباس چینی جعفری مقدم، سعید. گلچینی از اندیشه های مدیریتی رابینز، استیفن. کلیدهای طلایی مدیریت منابع انسانی. ترجمه غلامحسین خانقایی

تغییر رفتار

برای تغییر رفتار باید اول فکرمان را تغییر دهیم.

Covert conditioning is an approach to mental health treatment that uses the principles of behavior modification to assist people in making improvements in their behavior or inner experience

شیطان

برای مدیریت رفتار بدانیم زندگی چراگاهی بیش نیست اگر شیطان چوپان گله تو باشد.

Satan

رفتار شهروندی سازمانی

حسن اسلامی و ابوالقاسم سیار

چکیده در این مقاله تلاش شده است تا به یکی از مفاهیم نسبتاً جدید رفتار سازمانی یعنی رفتار شهروندی سازمانی با یک دید جامع، نگرینسته شود. به همین خاطر شش متغیر مرتبط با رفتار شهروندی و چگونگی رابطه آنها با رفتار شهروندی مورد بررسی قرار گرفته است. بر این اساس ابتدا تعریفی از رفتار شهروندی ارائه و سپس ابعاد این متغیر نیز مشخص شده است. در مرحله بعد سیاستها و اقدامات سازمانی که می‌تواند در افزایش این رفتار در سازمان موثر باشد، مطرح شده است. مقدمه در نظام بوروکراتیک تمام تلاش مدیران در جهت کسب کارایی بیشتر با حفظ سلسله مراتب هر می سازمان بوده است. به همین جهت مناسبات سطحی و غیرقابل اطمینان بین افراد وجود دارد. اما در نظام ارزشی انسانی و دمکراتیک مناسباتی درست و قابل اطمینان در میان مردم به وجود می‌آید. در چنین محیطی به سازمان و اعضای آن فرصت داده می‌شود که تا حد توان پیش روند. بر این اساس توجه به شهروندان در نظام ارزشی دمکراتیک رو به افزایش است. اکنون که اهمیت شهروندان به عنوان یکی از منابع بسیار مهم سازمان درک شده است، رفتار آنها هم می‌تواند بسیار با اهمیت تلقی شود و از این روست که محققان زیادی به تجزیه و تحلیل رفتار شهروندی پرداخته‌اند. به طور کلی رفتار شهروندی یک نوع رفتار ارزشمند و مفید است که افراد آن را به صورت دلخواه و داوطلبانه از خود بروز می‌دهند. به این ترتیب مطالعه و بررسی اینگونه رفتار افراد در سازمان که به رفتار شهروندی سازمانی شهرت یافته است، بسیار مهم و ضروری به نظر می‌رسد و این مقاله قصد دارد به همین امر بپردازد. رفتار شهروندی سازمانی چیست؟ مفهوم رفتار شهروندی سازمانی (OCB=ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR) اولین بار توسط باتمان و ارگان در اوایل دهه ۱۹۸۰ میلادی به دنیای علم ارائه شد. تحقیقات اولیه‌ای که در زمینه رفتار شهروندی سازمانی انجام گرفت بیشتر برای شناسایی مسئولیتها و یا رفتارهایی بود که کارکنان در سازمان داشتند، اما اغلب نادیده گرفته می‌شد. این رفتارها با وجود اینکه در ارزیابیهای سنتی عملکرد شغلی به طور ناقص اندازه گیری می‌شدند و یا حتی گاهی اوقات مورد غفلت قرار می‌گرفتند، اما در بهبود اثربخشی سازمانی مؤثر بودند. (بینستوک و همکاران، ۲۰۰۳؛ ۳۶۰؛ این اعمال که در محل کار اتفاق می‌افتند را اینگونه تعریف می‌کنند: «مجموعه‌ای از رفتارهای داوطلبانه و اختیاری که بخشی از وظایف رسمی فرد نیستند، اما با این وجود توسط وی انجام و باعث بهبود مؤثر وظایف و نقشهای سازمان می‌شوند.» (اپل بام و همکاران، ۲۰۰۴؛ ۱۹) به عنوان مثال یک کارگر ممکن است نیازی به اضافه کاری و تا دیر وقت در محل کار ماندن نداشته باشد، اما با وجود این برای بهبود امور جاری و تسهیل شد جریان کاری سازمان، بیشتر از ساعت کاری رسمی خود در سازمان می‌ماند و به دیگران کمک می‌کند. (کروپانزانو و بیرن، ۲۰۰۰؛ ۷) ارگان همچنین معتقد است که رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری فردی و داوطلبانه است که مستقیماً به وسیله سیستم های رسمی پاداش در سازمان طراحی نشده است، اما با این وجود باعث ارتقای اثر بخشی و کارایی عملکرد سازمان می‌شود. (کوهن و کول، ۲۰۰۴؛ ۳۸۶) این تعریف بر سه ویژگی اصلی رفتار شهروندی تاکید دارد: اول اینکه این رفتار باید داوطلبانه باشد یعنی نه یک وظیفه از پیش تعیین شده و نه بخشی از وظایف رسمی فرد است. دوم اینکه مزایای این رفتار، جنبه سازمانی دارد و ویژگی سوم این است که رفتار شهروندی سازمانی ماهیتی چندوجهی دارد. با این تعاریف، از انسان به عنوان شهروند سازمانی انتظار می‌رود بیش از الزامات نقش خود و فراتر از وظایف رسمی، در خدمت اهداف سازمان فعالیت کند. به عبارت دیگر ساختار رفتار شهروندی سازمانی به دنبال شناسایی، اداره و ارزیابی رفتارهای فرانش کارکنانی است که در سازمان فعالیت می‌کنند و در

اثر این رفتارهای آنان اثربخشی سازمانی بهبود می‌یابد. (بینستوک و همکاران، ۲۰۰۳؛ ۳۶۱) انواع رفتار شهروندی در سازمان گراهام (۱۹۹۱) معتقد است که رفتارهای شهروندی در سازمان سه نوع‌اند: (بینستوک و همکاران، ۲۰۰۳؛ ۳۶۱) ۱. اطاعت سازمانی: این واژه توصیف‌کننده رفتارهایی است که ضرورت و مطلوبیتشان شناسایی و در ساختار معقولی از نظم و مقررات پذیرفته شده‌اند. شاخصهای اطاعت سازمانی رفتارهایی نظیر احترام به قوانین سازمانی، انجام وظایف به طور کامل و انجام دادن مسئولیتها با توجه به منابع سازمانی است. ۲. وفاداری سازمانی: این وفاداری به سازمان از وفاداری به خود، سایر افراد و واحدها و بخشهای سازمانی متفاوت است و بیان‌کننده میزان فداکاری کارکنان در راه منافع سازمانی و حمایت و دفاع از سازمان است. ۳. مشارکت سازمانی: این واژه با درگیر بودن در اداره سازمان ظهور می‌یابد که از آن جمله می‌توان به حضور در جلسات، به اشتراک گذاشتن عقاید خود با دیگران و آگاهی به مسائل جاری سازمان، اشاره کرد. گراهام با انجام این دسته بندی از رفتار شهروندی، معتقد است که این رفتارها مستقیماً تحت تأثیر حقوقی قرار دارد که از طرف سازمان به فرد داده می‌شود. در این چارچوب حقوق شهروندی سازمانی شامل عدالت استخدامی، ارزیابی و رسیدگی به شکایات کارکنان است. بر این اساس وقتی که کارکنان می‌بینند که دارای حقوق شهروندی سازمانی هستند به احتمال بسیار زیاد از خود، رفتار شهروندی (از نوع اطاعت) نشان می‌دهند. در بعد دیگر حقوقی یعنی تأثیر حقوق اجتماعی سازمان - که دربرگیرنده رفتارهای منصفانه با کارکنان نظیر افزایش حقوق و مزایا و موقعیتهای اجتماعی است - بر رفتار کارکنان نیز قضیه به همین صورت است. کارکنان وقتی می‌بینند که دارای حقوق اجتماعی سازمانی هستند به سازمان وفادار خواهند بود و رفتار شهروندی (از نوع وفاداری) از خود بروز می‌دهند و سرانجام وقتی که کارکنان می‌بینند به حقوق سیاسی آنها در سازمان احترام گذاشته می‌شود و به آنها حق مشارکت و تصمیم‌گیری در حوزه‌های سیاست‌گذاری سازمان داده می‌شود، باز هم رفتار شهروندی (از نوع مشارکت) از خود نشان می‌دهند. ابعاد رفتار شهروندی ارگان پنج بعد رفتار شهروندی را اینگونه بیان می‌دارد: (اپل‌بام و همکاران، ۲۰۰۴؛ ۱۹) * وظیفه‌شناسی * نوع دوستی * فضیلت شهروندی * جوانمردی * احترام و تکریم بعد وظیفه‌شناسی نمونه‌های مختلفی را در برمی‌گیرد و در آن اعضای سازمان رفتارهای خاصی را انجام می‌دهند که فراتر از حداقل سطح وظیفه‌ای مورد نیاز برای انجام آن کار است. ارگان، ۱۹۸۸؛ ۹ ارگان همچنین معتقد است افرادی که دارای رفتار شهروندی متری هستند در بدترین شرایط و حتی در حالت بیماری و ناتوانی هم به کار ادامه می‌دهند، که این نشان‌دهنده وظیفه‌شناسی بالای آنهاست. دومین بُعد رفتار شهروندی یعنی نوع دوستی به رفتارهای مفید و سودبخشی از قبیل ایجاد صمیمیت، همدلی و دلسوزی میان همکاران اشاره دارد که خواه به شکل مستقیم و یا غیرمستقیم به کارکنانی که دارای مشکلات کاری هستند کمک می‌کند. البته برخی از صاحب‌نظران رفتار شهروندی مانند پودساکف، ابعاد نوع دوستی و وظیفه‌شناسی را در یک طبقه قرار می‌دهند و از آنها به عنوان «رفتارهای کمکی» نام می‌برند. بعد سوم رفتار شهروندی که فضیلت مدنی نام دارد، شامل رفتارهایی از قبیل حضور در فعالیتهای فوق برنامه و اضافی، آن هم زمانی که این حضور لازم نباشد، حمایت از توسعه و تغییرات ارائه شده توسط مدیران سازمان و تمایل به مطالعه کتاب، مجلات و افزایش اطلاعات عمومی و اهمیت دادن به نصب پوستر و اطلاعیه در سازمان برای آگاهی دیگران، می‌شود. بر این اساس گراهام معتقد است که یک شهروند سازمانی خوب نه تنها باید از مباحث روز سازمان آگاه باشد بلکه باید درباره آنها اظهار نظر کند و در حل آنها نیز مشارکت فعالانه داشته باشد. (ارگان، ۱۹۸۸؛ ۱۲) جوانمردی یا تحمل‌پذیری چهارمین بُعد رفتار شهروندی است که به شکیبایی در برابر موقعیتهای مطلوب و مساعد، بدون اعتراض، نارضایتی و گلایه‌مندی، اشاره می‌کند. و آخرین بعد رفتار شهروندی سازمان احترام و تکریم است. این بعد بیان‌کننده نحوه رفتار افراد با همکاران، سرپرستان و مخاطبان سازمان است. افرادی که در سازمان با احترام و تکریم با دیگران رفتار می‌کنند دارای رفتار شهروندی متری هستند. ارگان بعد از برشمردن این ابعاد، یادآوری می‌کند که هر پنج بعد رفتار شهروندی ممکن است همزمان ظهور پیدا نکنند، مثلاً افرادی که ما فکر می‌کنیم دارای بعد وظیفه‌شناسی هستند ممکن است

همیشه نوع دوست و فداکار نباشند و یا اینکه برخی از این ابعاد، مانند نوع دوستی و وظیفه شناسی تاکتیکی برای تحت فشار قرار دادن مدیران سازمان باشد. یعنی کارکنان سعی می کنند تا با انجام این اعمال بر روند تصمیم گیری مدیران سازمان برای ارتقا و یا اعطای پاداش به آنها، تاثیر گذارند. در این حالت کارکنان سازمان از «سرباز خوب» بودن به «هنر پیشه خوب» برای سازمان تبدیل می شوند. (کاسترو، آرماریو و رویز، ۲۰۰۴؛ ۳۰) سیاستهای تشویق رفتار شهروندی تقویت رفتار شهروندی، مانند هر رفتار دیگری که از افراد سر می زند، نیاز به ترغیب و تشویق دارد. یکی از مواردی که می تواند در این زمینه تأثیرگذار باشد سیاستها و اقدامات سازمانی است. مدیران سازمانی باید با وضع سیاستها و راهبردهای مناسب، در جهت شکوفاتر شدن رفتارهای شهروندی در سازمان تلاش کنند. در همین راستا می توان چند مورد از این اقدامات را نام برد که برای ارتقا و ترغیب رفتار شهروندی مناسباند. ۱. گزینش و استخدام برخی از محققان معتقدند افرادی که علائم شهروندی خوبی را در حوزه زندگی شخصیشان بروز می دهند به همان میزان تمایل دارند تا شهروندان سازمانی خوبی باشند. بر این اساس سازمانها باید فرایندهای جذب و استخدام نیروی خود را طوری طراحی کنند که افرادی با رفتار شهروندی متری جذب سازمان شوند. از میان ابزارهای انتخاب و گزینش کارکنان که ممکن است برای شناسایی شهروندان خوب سازمانی مورد استفاده قرار گیرند، مصاحبه‌ها بهتر از بقیه ابزارها هستند. در انجام مصاحبه‌ها باید بیشتر بر روی رفتارهای همکارانه و گروهی تأکید کرد تا احتمال انتخاب کارکنانی که برای بروز رفتار شهروندی مستعدترند، بیشتر شود. البته در فرایندهای گزینش و استخدام افراد، سازمانها باید به این نکته مهم توجه داشته باشند که رفتارهای شهروندی نباید جایگزین عملکردهای سنتی شغل شوند. بر این اساس ویژگیهایی که به طور سنتی برای انجام یک شغل لازم است نباید به خاطر یک شهروند خوب بودن، نادیده گرفته شود. ۲. آموزش و توسعه برخی از سازمانها ممکن است به تنهایی به شناسایی شهروندان خوب و افرادی با رفتارهای شهروندی بالقوه، قادر نباشند و نتوانند به مقدار مورد نیاز، این افراد را جذب و استخدام کنند. اما آنها می توانند با اجرای طرحهای آموزشی برای کارکنان فعلی سازمان، به ایجاد رفتارهای شهروندی مفید و سازنده بپردازند. استفاده از برنامه‌های آموزشی موجب تسهیل کمکهای بین فردی در میان کارکنان می شود. البته برای توسعه مهارتهای کارکنان، می توان از برنامه‌های آموزش میانی و چرخش شغلی نیز استفاده کرد. یکی دیگر از روشهای اجرای برنامه‌های آموزشی، برنامه‌های توسعه است که مستقیماً با ایجاد رفتار شهروندی ارتباط دارد. مطالعات و بررسی‌ها نشان می دهد که آموزش سرپرستان بر پایه اصول عدالت سازمانی با افزایش رفتار شهروندی در میان زیردستان مرتبط است. به عبارت دیگر کارکنانی که سرپرستانشان دوره‌های آموزشی عدالت را طی کرده باشند، نسبت به سایر کارکنان، بیشتر تمایل به بروز رفتارهای شهروندی از خود نشان می دهند. ۳. ارزیابی عملکرد و جبران خدمات سازمانها می توانند با ایجاد سیستم‌هایی منظم و منطقی برای ارائه پاداش به کارکنان تا حد زیادی ایجاد رفتار شهروندی را تسهیل کنند. تحقیقات گذشته نشاندهنده این مطلب است که افراد در کارهایی که احتمال دریافت پاداش وجود دارد بیشتر مشارکت می کنند. به همین خاطر توجه به سیستم‌های پاداش مؤثر و اقتضایی توسط سازمان در شکلهای شهروندان خوب بسیار تأثیرگذار خواهد بود. بر این اساس اکثر سازمانها برای تشویق رفتار شهروندی، پاداشهای سالانه را به کارکنانی می دهند که تا حدی به انجام رفتارهای فراتر از حد، تمایل داشته باشند نه افرادی که فقط دارای ویژگیهای مثبت فردی هستند. با وجود اهمیت این موضوع در مباحث رفتار شهروندی، امروزه ارائه پاداش از طرف سازمان به کارکنانی که مستقیماً درگیر انجام رفتارهای شهروندی هستند به طور بالقوه‌ای کاهش داشته و جهت گیری بیشتر پاداشها به طرف کارها و وظایف رسمی است. برخی از محققان دلیل این امر را اینگونه بیان می کنند که توجه بیش از حد به انجام رفتارهای فراتر از حد، برای گرفتن پاداش، موجب غفلت و کوتاهی از انجام وظایف رسمی سازمانی می شود و کارکنان سازمان به جای انجام وظایف مربوط به خود به کارهایی فراتر از نقش خود می پردازند؛ در حالی که هدف از تشویق رفتار شهروندی، ترویج رفتارهای همکارانه در کنار وظایف رسمی سازمانی است. در هر صورت سازمانها باید بدانند که برای تشویق و ترغیب رفتار شهروندی باید جهت گیری

سیستم‌های پاداش خود را در سطح گروهی و سازمانی قرار دهند نه سطح فردی، زیرا آنها با این کار به کارکنان نشان می‌دهند که برای کارهای گروهی که منافع آن به کل سازمان برمی‌گردد، ارزش بسیاری قائلند و به آن پاداش نیز می‌دهند. ۴. سیستم‌های غیررسمی علاوه بر اقدامات و عملکردهای رسمی سازمان که در جهت تقویت رفتار شهروندی مؤثر است، فرایندهای غیر رسمی نیز وجود دارند که سازمانها می‌توانند با ایجاد آنها به توسعه و تقویت بیشتر رفتار شهروندی بپردازند. برخی از روانشناسان اجتماعی معتقدند که فشارهای اجتماعی و هنجارهای گروهی غالباً تأثیر بیشتری نسبت به رویه‌های رسمی بر رفتار فردی در سازمانها می‌گذارند. به همین علت توسعه مکانیسم‌های غیررسمی مانند فرهنگ مشارکتی، یک رکن اساسی و محوری برای تقویت رفتار شهروندی در محیط کار است. البته ناگفته نماند که ظهور و ترویج فرهنگ مشارکتی از طریق فرایند جامعه‌پذیری صورت می‌گیرد، فرآیندی که طی آن اعضای تازه سازمان مواردی را که از نظر سایر اعضای سازمان، پسندیده و مورد قبول است یاد می‌گیرند و دوره‌های آموزشی لازم را در این خصوص طی می‌کنند. پس توجه به امر جامعه‌پذیری در سازمان برای تقویت رفتار شهروندی نیز می‌تواند مؤثر باشد. نتیجه‌گیری باتوجه به مباحث طرح شده، به نظر می‌رسد که داشتن یک راهبرد برای تعریف رفتارهای شهروندی و مصداقهای آن در هر سازمان و سپس اجرای این راهبرد با اهرمهای ذکر شده در مقاله، می‌تواند سازمانها را در سوق دادن کارکنان به بروز رفتارهای شهروندی سازمانی توأم با انجام وظایف عادی یاری کند. منابع: ۱) توره، ناصر (۱۳۸۵)، «شناخت عوامل رفتار شهروندی و بررسی ارتباط آن با عملکرد سازمانی»، پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه تهران (پردیس قم)

۲) Appelbaum, Steven & Bartolomucci, Nicolas & Beaumier, Erika & Boulanger, Jonathan & Corrigan, Rodney & Dore, Isabelle & Girard, Chrystine & Serroni, Carlo "organizational citizenship behavior : a case study of culture , leadership and trust " manamement decision Vol.۴۲ No.۱, (۲۰۰۴) , pp. ۱۳-۴۰ ۳) Bienstock, C.Carol & Demoranville, W. Carol & Smith, K. Rachel " organizational citizenship behavior and service quality " journal of services marketing, Vol .۱۷ No.۴ (۲۰۰۳), pp. ۳۵۷-۳۷۸ ۴) Castro, Carmen.B & Armario, Enrique.M & Ruiz, David.M " the influence of employee organizational citizenship Behavior on customer loyalty " , international journal of Service industry management , Vol.۱۵ No.۱ , (۲۰۰۴) ۵) Cohen, Aaron & Kol, Yardena , " professionalism and organizational citizenship behavior " an empirical examination among Israeli nurses , journal of managerial psychology , Vol.۱۹ No.۴, (۲۰۰۴) ۶) Cropanzano, Russell & Byrne, S.Zinta " the relationship of emotional exhaustion to work attitudes , job performance rating , and organizational citizenship behaviors " fifteenth annual conference of society for industrial and organizational psychology in new Orleans, April ۱۳-۱۶ , (۲۰۰۰) ۷) Organ, D.W.(۱۹۸۸), organizational citizenship behavior : the good soldier syndrome , Lexington book, Lexington, MA. *<http://www.adavoudi.blogfa.com/post-۱۳۱.aspx>

ترس و اضطراب

فاطمه سالمی

مقدمه اکثر نوجوانان و جوانان هنگام روبه رو شدن با موقعیت تهدید آمیز یا فشار، احساس اضطراب و تنش دارند. چنین احساساتی

با واکنش‌های نابهنجار و یا فشار روانی توأم می‌گردد اختلالهای اضطرابی شامل گروهی از اختلالهاست که اضطراب یا نشانه‌ی اصلی آنها زمانی است که شخصی می‌خواهد رفتارهای غیر انطباقی خاصی را کنترل کند «براهنی، ۱۳۷۲». ویژگی‌های فرد مضطرب شامل احساس عدم اطمینان، درماندگی، و برانگیختگی فیزیولوژیکی و تحریک پذیری است. و آنها اغلب در خواب رفتن نیز مشکل دارند. بعضی از نوجوانان با مفهوم ترس زودتر و بیشتر آشنا شده، لذا از ترس ناکام شدن دست به هیچ کاری نمی‌زنند و این کار باعث می‌شود قدرت ابتکار و خلاقیت در آنها رشد نیابد. اینگونه افراد از به نتیجه نرسیدن فعالیتشان ترس دارند و ممکن است به وسیله‌ی دیگران تحقیر هم بشوند. لذا، آنها با مفهوم حقارت نیز آشنایی دارند. ترس و اضطراب دو مقوله‌ی به هم پیوسته و جدانشدنی هستند. عامل اصلی ترس، اضطراب است و به عکس ترس و اضطراب عوامل به وجود آورنده‌ی زیادی دارند. ترس و اضطراب حالات هیجانی ناخوشایندی هستند که گاه به گاه افراد بهنجار را هم مبتلا می‌سازند. لیکن به شکل بارزتری در زندگی مبتلایان به اختلالات اضطرابی نمود خود را نشان می‌دهند. ترس از اضطراب روی می‌دهد زیرا یک پاسخ هیجانی توأم با دلواپسی است که در مقابل چیزها و موقعیت‌های خاص نمود خود را نشان می‌دهد مانند ترس از بلندی مار، سگ و.... روان‌شناسان چهار جزء در پاسخ آموخته با ترس را مشخص کرده‌اند که عبارتند از: جزء شناختی که در آن اشتغال ذهنی توأم با دلشوره از یک خطر احتمالی یا صدمه جسمی، موقعیتی شرم‌ساز کننده یا بی‌کفایتی افشا شده وجود دارد، واکنش جسمی که تغییرات مردمکی و تنفسی تا اختلالات گوارشی و بی‌اختیاری در مثانه را شامل می‌شود؛ جزء هیجانی که مشتمل است بر احساسات نگرانی، احساس ضعف و لرزش و بالاخره جزء رفتاری واکنش کلاسیک گریز، که در آن فرد برانگیخته می‌شود تا به منبع ترس حمله کرده و آن را نابود سازد و یا از موقعیت فرار کرده و از خطر رهایی یابد. هر چند اضطراب همان چهار جزء ترس را دارد ولی باید از آن تفکیک شود. در اضطراب جزء شناختی مبهم و از نظر ذهنی نامتمرکز است. به جای وقوف به خطری روشن و شناخته شده، شخص از احساس نگرانی خود رنج می‌برد. تفکر غالب این است که چیزی وحشتناک در شرف وقوع است شخص مبتلا قادر به حمله و تخریب منع اضطراب نیست، چون مشخص نیست، توان فرار از آن را ندارد. اجزای جسمی و هیجانی اضطراب شبیه اجزای ترس است اما معمولاً شدیدتر از آن می‌باشد «پورافکاری ۱۳۷۳». در حالی که آمارها از افزایش بیماریها روانی در کشورها حکایت می‌کند وزیر بهداشت و آموزش پزشکی ر مراسم روز جهانی بهداشت سال ۲۰۰۱ به نام سال بهداشت روان نامگذاری شد گفت ۱۲ تا ۵/۲۲ در صد از کل جامعه ایران به اختلالات روانی مبتلا هستند. همچنین با اشاره به اینکه سالانه در دنیا نزدیک به یک میلیون نفر بر اثر خودکشی جان خود را از دست دادند غافل شدن بهداشت روانی یکی از خطاهای بزرگ نظام بهداشتی است و هر برنامه بهداشتی بدون در نظر گرفتن رفاه روانی جامعه با شکست مواجه خواهد شد. تعریف ترس: ترس مرضی است واقعی که کل زندگی فرد را تحت تاثیر قرار می‌دهد و به صورت یک وسواس درمی‌آید و گاهی مانع فعالیت طبیعی فرد می‌شود. ترس عبارت است از واکنش (شیمیایی و فیزیکی) در مقابل یک خطر «قرچه داغی ۱۳۷۱؛ به نقل از برنر». تعریف اضطراب: فرهنگ (وبستر) اضطراب را چنین تعریف می‌کند: «حالت مضطرب احساس ترکیبی نیرومند یا مسئولیتی از عدم یقین بی‌تابی بیم و ترس ریشه دار و عمیق در باره‌ی یک اتفاق احتمالی با ناآرامی «همچنین» اضطراب عبارت است از واکنش در مقابل خطری که وجود خارجی ندارد» اضطراب مرضی یک احساس درد آور که تظاهرات جسمی به همراه دارد «قرچه داغی ۱۳۷۱ به نقل از دیوید برنر». اضطراب عبارت است از احساسی از انتظار «امانه از روی اطمینان» برای روی دادهای ناخوشایند این احساس تجربه یک ترس مبهم در غیاب خطر با فصل خارجی است. افرادی که دارای شخصیت مضطرب می‌باشند برای ابتلای به روان‌نژندی اضطراب استعدادی بیشتری دارند. این افراد معمولاً-عصبی و مستعد برای نگرانی هستند و بیش از حد محافظه کارند. از نظر سیمای بالینی نیز بیمار ناراحت و بیمناک است و قادر به تمرکز نبوده و فراموشکار نیز می‌باشد و بیخوابی همراه با رویاهای ناخوشایند و از کابوسهای شبانه شکایت می‌کند ولی ممکن است ترس از یک موقعیت را تجربه کنند که نشانه‌های جسمانی آن عبارتند از تپش قلب، فشار

خون، فشار قفسه سینه، ناراحتی شکم، خستگی و تاری دید. بیمار نگاهی نگران دارد که ممکن است با لکنت زبان نیز صحبت کند. «نیکخواه ۱۳۷۱» از نظر پزشکی اضطراب را می‌توان نوعی نا آرامی هراس و ترس ناخوشایند همراه با احساس قریب الوقوع که منبع آن قابل شناخت نیست دانست «وهاب زاده ۱۳۶۶» اضطراب حالت بیمار گونه‌ی شخصی همراه با احساس بیم و نگرانی و نشانه‌های جسمی حاکی از وجود دستگاه عصبی اتونومیک بیش فعال است. «پور افکاری ۱۳۷۱» اضطراب یک حالت هیجانی است که از خصوصیات برجسته‌ی آن تولید یک حالت بی‌قرار و دلواپسی است که با اتفاقات زمان و مکان تناسب ندارد. «معانی ۱۳۵۸» چکیده اکثر نوجوانان و جوانان هنگامی که با موقعیت‌های تهدیدآمیز روبه‌رو می‌شوند، دچار احساس ترس و اضطراب می‌شوند. به وجود آمدن ترس و اضطراب باعث به وجود آمدن یک سری واکنش‌های نابهنجار در فرد می‌شود که با فشارهای روانی توأم است. ترس و اضطراب دو مقوله‌ی جدانشدنی هستند؛ و عامل اصلی ترس اضطراب است و برعکس می‌توان گفت، اضطراب با ترس پیوند دارد. عده‌ای از نوجوانان با مفهوم ترس آشنا هستند به همین علت از دست زدن به برخی فعالیت‌ها خودداری می‌کنند و همین باعث می‌شود تا خلاقیت و ابتکار در آن‌ها به وجود نیاید. «ترس» عبارت است از واکنش در مقابل یک خطر واقعی و «اضطراب» یعنی واکنش در مقابل خطری که وجود خارجی ندارد. داشتن افکار و احساسات منفی می‌تواند عامل بسیاری از بیماری‌های انسان باشد. بعضی از پزشکان علت اضطراب را اختلالات روانی می‌دانند، بلکه به نظر آن‌ها اضطراب دارای علت‌های پزشکی است. تپش سریع قلب، لرزش بدن، عرق بیش از حد معمول بدن، اضافه شدن تعداد دفعات ادرار، عدم کنترل ادرار و... همگی از نشانه‌های ترس و اضطراب و از عوارض آن‌هاست. ترس در دوره‌ی نوجوانی و جوانی و حتی ترس در دوره‌ی بزرگسالی نیز ریشه در تداعی‌های غلط دوره‌ی کودکی فرد دارد. مانند ترس از تاریکی یا ترس از مرده و غیره. ترس‌های این دوره را می‌توان به ترس بر اثر مشکلات زندگی، ترس در مورد جدایی والدین، ترس از آموزشگاه، ترس در رابطه با جنسیت، ترس از عدم پذیرش در گروه همسالان، ترس از ارتکاب به مسایل خلاف دین و اخلاق و ترس مرضی تقسیم نمود. درباره‌ی انواع اضطراب باید گفت که اولاً اضطراب موضوعی جهان‌شمول است و منحصر به قشر خاصی نیست. علائم جسمی آن نظیر ناراحتی معده و تنگی نفس است و نشانه‌ی روانی آن ترس و احساس افسردگی است و به دو دسته تقسیم می‌شود: الف - اضطراب طبیعی و بهنجار. اضطراب نیز مانند دیگر تنش‌های عاطفی می‌تواند خود یک انگیزه برای رفتار باشد. ب - اضطراب نابهنجار که درجات گوناگون دارد و با فرایندهای متفاوتی ظاهر می‌شود. این نوع اضطراب باعث احساس و رفتاری است که از کارایی فرد می‌کاهد. اضطراب نابهنجار از دیدگاه‌های مختلف زیست‌شناسی، روان‌پویایی، رفتارگرایی، شناختی، انسان‌گرایی و دیدگاه اجتماعی مورد بررسی و تجزیه و تحلیل قرار گرفته است و هر کدام علت‌هایی را برای آن ذکر کرده‌اند. محققین عواملی را که باعث اضطراب می‌شوند، مورد توجه قرار داده‌اند. از این نظر افراد به دو دسته تقسیم می‌شوند؛ افرادی که محقق نیستند و به توجیحات خرافی نزدیک هستند و عده‌ای که سعی دارند به پدیده‌ها جنبه‌ی علمی و منطقی بدهند، لذا حرف‌های خود را براساس نتایج به دست آمده از متن تحقیقات قانونمند می‌زنند. برای کاستن از میزان اضطراب از مکانیسم‌های خودآگاه و ناخودآگاه استفاده می‌شود. مانند کوشش‌های فرد برای کنترل اضطراب، روش‌های ناخودآگاه برخورد با اضطراب، برنامه‌ریزی شخصی، وجود فلسفه‌های تغیردهنده‌ی زندگی، به کار بستن تمرین‌های جسمانی و روانی و دستوران روان‌پزشکان که بر پایه‌ی مکانیسم‌های دفاعی استوار است. کلیدواژه: ترس، اضطراب ترس‌های بهنجار هنگامی ترس به هنجار محسوب می‌شود که احساس ترس در برابر یک خطر واقعی یک تجربه‌ی بهنجار پدید آید. عبور از منطقه خطرناک به هنگام شب تقریباً در هر کسی احساس ترس ایجاد می‌کند یا کارگری که در نوک قله یک آسمان خراش کار می‌کند با ورزش با شدیدتر ترس می‌شود. ترس‌های نابهنجار هنگامی ترس نابهنجار محسوب می‌شود که خطر واقعی یا احتمالی در کار نباشد اکثر مردم در چنین موقعیتی نمی‌ترسند یعنی وقتی ترس غیر منطقی باشد نمونه‌های چنین ترس‌هایی مانند نزدیک شدن سگی که با زنجیر مهار شده و به انسان نزدیک می‌شود یا گربه‌ای که

در زباله دان مشغول جستجوی غذا است. نابهنجاری ترس زمانی مشخص می شود که پاسخ بیمناک شکل بسیار شدیدی پیدا کرده و فعالیت های زندگی فرد را محدود سازد این گونه ترس ها را فوبی می نامند و شخص فوبیک از غیر منطقی بودن آن آگاه است (پور افکاری ۱۳۷۳). رابطه‌ی ترس و اضطراب اضطراب و ترس با هم ارتباط نزدیکی دارند به طوری که می توان گفت این دو با هم دوقلو هستند و از لحاظ معنی لغوی به اشخاصی که به ترس مرضی مبتلا هستند و سعی در توصیف احساس خود دارند مرتبط می شوند. اضطراب عصبی بودن و نگرانی لغاتی هستند که به نظر می رسد کاملاً وابسته به هم هستند. صاحب نظران می گویند این چنین به نظر می رسد که ترس و وحشت زدگی به طور مشابهی با هم مرتبط باشند. «هنگامی که سوار هواپیما شدم خیلی ترسیدم و احساس وحشتناکی داشتم» در این مثال فرد تجربه ای مهیج و مشوش کننده را در یک موقعیت خاص یعنی سوار شدن هواپیما توصیف می کند. در حقیقت وحشت ترس ذهنی است ما رادرجا میخکوب می کند و قدرت هر گونه عملی را از ما می گیرد. در حالی که وحشت زدگی، ترس فرضی است که با حس از دست دادن کنترل و حس احتیاج به واکنش سریع غیر اختیاری برای فرار کردن از موقعیت است. نمودار ۱- ترس و اضطراب و نگرانی (اقتباس از کتاب روانشناسی ترس، ترجمه آقای علی بهرامی) انسانها دارای این قدرت تخیلی هستند که از قبل در باره ی آینده فکر کنند و پیش بینی کنند که چه چیزی ممکن است در آینده اتفاق بیافتد. اضطراب بیشتر در رابطه با پیش بینی خطری است که ممکن است اتفاق بیفتد نه چیزی که کاملاً واقع می شود. از طرف دیگر، ترس چیزی است که هنگام وقوع یا کمی قبل از وقوع چیزی خطرناک یا ناگوار در ما ایجاد می کند. به طور کلی اضطراب و ترس غالباً برای توصیف احساس یکسانی به کار می رود ولی این دو یکسان نیستند و یکی از آن ها شکل وخیم تری نسبت به دیگری دارد. علائم روانشناختی و شناختی اضطراب: احساس اضطراب دو جزء دارد: ۱- آگاهی از احساس های فیزیولوژیکی (تپش قلب، احساس دلشوره، تنگی نفس، لرزش زانوها، صدای مرتعش). ۲- آگاهی از وجود عصبانیت یا ترس. اضطراب ممکن است در نتیجه احساس شرم افزایش یابد «دیگران خواهند فهمید که من ترسیده ام»، بعضی ها از این فکر که می فهمند دیگران متوجه اضطراب آنها نشده اند یا اگر شده اند شدت آن را تشخیص نداده اند، دچار حیرت می گردند. علاوه بر آثار حرکتی و احساسی اضطراب، تاثیر آن بر تفکر، ادراک و یادگیری نباید از نظر دور بماند. مغز یک مکانیسم ترکیب دهنده مرکزی و در عین حال یک انتهای است. اضطراب پیدایش کونوزیون و دگرگونی ادراک را نه تنها در ارتباط با زمان و مکان بلکه افراد و معانی حوادث تسهیل می کند. این دگرگونیها با پایین آوردن سطح تمرکز کاهش فراخوانی خاطرات و ایجاد اختلال در توانایی ربط دادن یک عبارت یا عباراتی دیگر «تداعی»، در یادگیری ایجاد تداخل می کند. یک وجه مهم هیجانها تاثیر آنها بر انتخاب بودن توجه است. بیمار مضطرب مستعد انتخاب بعضی از اقلام در محیط خود و چشم پوشی از اقلام دیگر بوده و به این ترتیب سعی می کند ثابت کند که در ترسناک تلقی نمودن یک موفقیت و ابراز واکنش متناسب با آن حق دارد و یا برعکس، اضطراب او نا به جا و غیر ضروری است. اگر او اشتهاً ترس خود را توجیه نماید اضطراب های وی به وسیله واکنش انتخابی شدت خواهد یافت. به این ترتیب حلقه ای معیوب از اضطراب دگرگونی ادراک و افزایش اضطراب به وجود خواهد آمد از طرف دیگر اگر او با فکر انتخابی اشتهاً به خود اطمینان بخشد، اضطراب های متناسب ممکن است فروکش نموده و او اقدامات احتیاطی لازم باز دارد «پور افکاری، ۱۳۶۸». دفاع در برابر اضطراب فروید معتقد است که غریزه همیشه در حال فشار آوردن برای ارضا شدن عمل می کند. در مقابل محرکات جامعه سعی در محدود کردن ارضا دارند. لذا فعالیت های دفاعی به وجود می آید و تمام رفتارها توسط غرایز برانگیخته می شود، پس همه ی رفتارها از این نظر علیه اضطراب با شدتهای مختلف در افراد مختلف دفاع می کنند. وی چندین مکانیزم دفاعی را اصل مسلم می دانست و اعلام نمود که ما به ندرت فقط از یکی از آن ها استفاده می کنیم و در مقابل اضطراب ممکن است از چندین مکانیزم دفاعی به طور همزمان استفاده کنیم لذا ممکن است تداخل بین مکانیزمها به وجود آید. با اینکه مکانیزمها از نظر خصوصیت فرق می کنند ولی دارای دو ویژگی مشترک هستند. اول اینکه آن ها انکار تحریفی

واقعی دارند و دوم اینکه آن‌ها به صورت غیر هشیار عمل می‌کنند و ما از وجود آن‌ها آگاه نیستیم، بدان معنی که در سطح هشیار، تصاویر ذهنی تحریف می‌شود و یا به صورت غیر واقعی از خود و از محیط مان در ذهن ایجاد می‌شود «قریچه داغی»، ۱۳۷۱» چگونگی اضطراب ۱- اضطراب برای بقای حیات ضرورت اساسی دارد. یعنی اینکه یک درد هیجانی است که مانند درد جسمانی به صورت یک فرایند اخطار و هشدار دهنده عمل می‌کند. ۲- اضطراب غالباً یک علامت حمایت کننده می‌باشد می‌توان دنیای هیجانی بدون اضطراب را خیلی شبیه دنیای فیزیکی بدون اصطکاک تلقی کرد. ۳- همراه با رشد شخصیت، مکانیسم‌های انطباقی مختلفی برای حمایت فرد در مقابل اضطراب پیدا می‌شوند. ۴- عوامل فرهنگی از جمله مذهب، تحصیلات، نظام ارزشهای فردی و میزان انسجام اجتماعی فرهنگی در تولید اضطراب موثرند. ۵- اگر اضطراب به اندازه کافی شدید باشد شخص وادار می‌شود که اقدامی علیه آن کند «نظیر دوری و فرار از آن، مصرف دارو، مصرف الکل، مراجعه به طبیب و نظایر آن» ۶- این مسئله که آیا اضطراب بهنجار است یا نابهنجار، بستگی به علت شدت و وحدت آن دارد ۷- اضطراب می‌تواند مانند درد جسمانی جنبه‌ی مرضی داشته باشد. ۱-۷ وقتی که بدون علت معلوم و یا به سبب یک اتفاق جزئی و کوچک عارض گردد. ۲-۷ وقتی که بدون جهت پایا و شدید باشد «پور افکاری ۱۳۶۸» اضطراب یک حالت دلشوره و نگرانی است که با ترس پیوند دارد. لذا جدا نمودن ترس و اضطراب از یکدیگر غیر ممکن است چنین حالت‌هایی هنگامی به انسان دست می‌دهد که فرد دارای یک مسئله یا مشکل روانی باشد و موجب به هم خوردن تعادل روانی نیز می‌شود علل پزشکی اضطراب و ترس داشتن افکار و احساسات منفی می‌تواند عامل بسیاری از بیماریهای انسان باشد لذا پزشکان علت اضطراب را اختلال روانی نمی‌دانند بلکه به اعتقاد این عده اضطراب علت پزشکی دارد. به استناد یک بررسی بیش از ۹۰ درصد بیماران که از ترس و وحشت رنج می‌برند دست کم یکبار به پزشک مراجعه کرده‌اند زیرا اعتقاد داشتند که دچار نوعی عدم تعادل شیمیایی هستند و بیش از ۷۰ درصد این بیماران برای درمان خود به پیش از ده پزشک مراجعه کرده بودند تا برای نشانه‌های اضطراب خود علتی پزشکی پیدا کنند. اغلب بیماران اعتقاد دارند که به لحاظ جسمی و یا ذهنی مشکلاتی دارند در واقع این باور تحریف شده که اشکالی در کار وجود دارد خود یکی از بارزترین نشانه‌های اضطراب است ماهیت اضطراب: اضطراب باعث تجربه ناخوشایند می‌شود وصف چنین حالتی اغلب مشکل است ولی آن را می‌توان تحت دو مقوله مورد بحث قرار داد یکی آن چیزی که در مغز حس می‌کنیم و دیگری تظاهراتی که آن‌ها را در جسم خود می‌بینیم در فکر خودمان اطلاع‌شدید از تنش و ناراحت بودن، هراس از پریشانی و پیش بینی وقوع حوادث ناگوار ایجاد پریشانی می‌کند، به وجود می‌آید که باعث بی‌قراری انسان می‌شود لذا باید کاری انجام دهیم که یا از منبع اضطراب‌رهایی یابیم یا از آن فرار کنیم در جسم ما احساس دلشوره و احساسی از تنش به وجود می‌آید که اگر به میزان کافی شدت یابد موجب می‌گردد تا احساس مریض بودن کنیم لذا قلب سریعتر می‌تپد بدن به لرزه می‌افتد و بیش از حد معمول عرق می‌کنیم در چنین حالتی تعداد دفعات ادرار کردن زیادتر می‌شود لذا کنترل ادرار در چنین حالتی مشکل‌تر از حالت عادی است. پریدن رنگ صورت همراه با نگرانی و عصبی شدن از حالت‌های اضطراب است که اگر بسیار شدید شود احساس‌شدید از ترس به ما غلبه خواهد کرد و ما این‌طور احساس می‌کنیم که اتفاق وحشتناکی در حال وقوع است در چنین هنگامی ممکن است غش کند یا قلبش از کار بایستد چنانچه چنین حالتی ادامه یابد دیوانگی در انتظار فرد است در یک چنین حالت مضطربانه همه اعتماد به نفس و آرامش خود را از دست خواهیم داد و در چنین وضعیتی حتی قهرمانان نیز می‌هراسند تا مبادا در خطر ترسو بودن قرار گیرند «بهرامی ۱۳۷۲» ترس‌های دوره نوجوانی ترس معمولاً وقتی به وجود می‌آید که شخص در مقابل خطر غیر مترقبه و ناگهانی اعم از جانی یا تهدید منافع خود که آمادگی دفاع آن را نداشته باشند قرار گیرد. با آنکه بعضی از تداعی‌های غلط دوران کودکی در بزرگسالی نیز باقی می‌مانند نظیر ترس‌های موهوم تاریکی، مرده، جن، با وجود این در نوجوانان بعضی از ترس‌های کودکی مانند ترس از رعد برق و حیوانات از بین می‌روند و ترس‌های جدیدی که می‌توان گفت خاص دوره

نوجوانی است ظاهر میشود که عبارت از: الف: ترس بر اثر مشکلات زندگی. ترس در مورد عدم آمادگی های اقتصاد، اجتماعی برای قبول مسئولیت‌های زندگی، همگام با شروع نمودن یک زندگی مناسب و مستقل خصوصاً هنگامی که دوره نوجوانی را به پایان می‌رسانند و مطرح شدن شغل مناسب که اگر در این مورد برنامه‌ای نباشد میزان این ترس بیشتر می‌شود «قرچه داغی (۱۳۷۱)»

ب- ترس در مورد جدایی والدین خود. میزان این نوع ترس زمانی به اوج خود می‌رسد که مشاجراتی هرچند لفظی بین اولیا به وجود آید، زیرا فکر جدا شدن اولیا از یکدیگر در ذهن نوجوانان و جوان مطرح می‌شود. عده‌ای از نوجوانان و جوانان در برخورد با همکلاسی‌ها و دوستانی که به نحوی پدر خود را بر اثر «جدایی؛ بیماری، حادثه و...» از دست داده‌اند، از این می‌هراسند که آن‌ها نیز روزی به چنین سرنوشتی گرفتار شوند. ج- ترس آموزشگاهی. ترس فرد از اینکه مبادا در پایان دوره و یا پایه‌ی تحصیلی به موفقیتی که در مقابل اولیا، اقوام و دوستان مورد نظر است، نرسد، زیرا شخص در صورت عدم موفقیت این احتمال را می‌دهد که مورد تمسخر، بازجویی و مقایسه قرار گیرد «وفادار، ۱۳۷۰». د- ترس در رابطه با جنسیت. در اوایل دوره‌ی نوجوانی ترس از روبه‌رو شدن با جنس مخالف در افراد به وجود می‌آید. چنانچه خانواده‌ها و آموزشگاه‌ها روش مناسبی در این زمینه ارایه ندهند و الگوی مناسبی در این رابطه در بین افراد خانواده‌های فامیل و یا همکاران معلم وجود نداشته باشد، این ترس به دوره‌ی جوانی آن‌ها نیز انتقال خواهد یافت. ه- ترس از عدم پذیرش در گروه همسالان. نوجوانان و جوانان علاقه دارند خود را به گروه، دسته و یا عده‌ای که طرز فکر خاصی دارند، منتسب نمایند تا از شخصیت اجتماعی ویژه‌ای که برای آن گروه وجود دارد برخوردار شوند. لذا، از این ترس دارند که در گروه مورد علاقه‌ی خود جذب نشوند. و- ترس از ارتکاب به مسایل خلاف دین و اخلاق. عده‌ای از نوجوانان و جوانان نیز در طول روز مواظب اعمال و رفتار خود هستند که مبادا به دروغ‌گویی، غیبت، یا سایر مسایلی که به نحوی مغایر دین و اخلاق است مرتکب شوند، زیرا به اعتقاد آن‌ها گناه‌هایی که برای این اعمال خلاف وجود دارد آن‌ها را آلوده می‌کند. ز- ترس مرضی. این گونه ترس‌ها ریشه‌های روانی دارند، مانند ترس از ارتفاعات بلند، ترس از مکان‌های بسته، ترس از تاریکی که معمولاً ریشه آن‌ها به دوره‌ی کودکی و نحوه‌ی برخورد با شخص در این دوره بازمی‌گردد «آزاد، ۱۳۷۲». انواع اضطراب جهانی بودن مشکل اضطراب باعث شده تا این ناراحتی روانی جنبه جهان شمول به خود بگیرد و به قشر خاصی نیز اختصاص نیابد. اضطراب، ناراحتی‌های عصبی و ناراحتی‌های خاص خود را دارد که با علائم جسمانی از قبیل ناراحتی معده، تنگی نفس و نشانه‌های روانی نظیر ترس و احساس افسردگی همراه است و یافتن علل آن برای افراد مشکل است. اضطراب به هر شکلی که باشد به دو دسته تقسیم می‌شود: ۱- اضطراب طبیعی و نرمال اضطراب متعادل یا نرمال آن است که شدت واکنش با مقدار خطر متناسب باشد و این خود مفید است، زیرا که شخص را وادار می‌سازد که با موفقیت خطرات را از خود دفع کند و بنابراین مقدار متعادل اضطراب برای رشد و تکامل شخصیت لازم است و در واقع هیچ فردی نیست که مقداری اضطراب نداشته باشد. اما اگر مقدار اضطراب از حد متعادل خود خارج شود باعث اختلال رفتار فرد می‌شود و اغلب اوقات فرد را مجبور به نشان دادن رفتار نوروپاتیک یا سایکوتیک می‌نماید. نجاریان و همکاران (۱۳۷۳) به نقل از «رولومی» اظهار می‌دارد که اضطراب شاید عبارت است از آنچه‌ان واکنشی که:

الف - متناسب با مقدار خطر نیست. ب - همراه با تعارض، سرکوبی و سایر مشخصات غیرعادی است. ج - با علائم مرضی و مکانیزم‌های دفاعی همراه است. رفتارهایی که از شخص نوروپاتیک بروز می‌کند به منظور کم کردن درجه‌ی اضطراب است و هر رفتاری که به فوریت از میزان اضطراب بکاهد، تکرار می‌گردد و این نوع سازگاری نه تنها دلیل اضطراب را از بین نمی‌برد بلکه باعث ازدیاد آن خواهد شد. ۲- اضطراب‌های ناهنجار این نوع اضطراب درجات گوناگونی دارد و ممکن است با فراوانی‌های متفاوتی جلوه‌گر شود و شامل احساسات و رفتاری است که از کارایی عمل فرد می‌کاهد و جلوگیری می‌کند. در اضطراب شدید و مزمن شخص در یک حال فشار و تنیدگی ناشی از تعارضات درونی قرار می‌گیرد که با به کار گرفتن انواع مکانیزم‌های دفاعی هم قادر به تخفیف آن نیست. لذا این گونه افراد معمولاً از سردرد، پشت‌درد و دل‌به‌هم خوردگی شکایت دارند و این گونه

احساسات مداوم است و فرد احساس شدیدی از ناکام شدن خود دارد، بدون آنکه بداند از چه می‌ترسد. چنین ترسی ممکن است از چند دقیقه تا چند روز و ماه طول بکشد. منبع اضطراب هرچه که باشد تجربه‌ای دردناک است و فرد برای آنکه آن را تجربه نکند تقریباً به هر عملی متوسل می‌شود که یکی از آن‌ها مکانیزم‌های دفاعی است و عبارت است از حرکت‌ها و شیوه‌های روان‌شناختی که افراد به منظور راحت شدن از اضطراب بدان دست می‌زنند «نوابی‌نژاد، ۱۳۷۲».

فروید نیز اضطراب را از دیدگاه خود به سه نوع تقسیم نموده است: الف - اضطراب واقعی، هنگامی تجربه می‌شود که شخص با خطرات و تهدیدهای بیرونی مواجهه باشد. ب - اضطراب نوروپاتیک، زمانی بروز می‌کند که تکانه‌های نهاد موجب تهدید فرد در برابر قطع کنترل‌های من و ظهور رفتارهایی که منجر به تنبیه وی خواهند گردید، می‌شود. ج - اضطراب اخلاقی، وقتی ظاهر می‌شود که فرد عملی برخلاف وجدان اخلاقی یا ارزش‌های اخلاقی خویش انجام داده یا حتی در نظر دارد انجام دهد و به آن دلیل احساس گناه کند. اختلالات اضطرابی دیدگاه‌های مختلفی وجود دارد. آزاد (۱۳۷۲) این دیدگاه‌ها را به صورت زیر ارائه نموده است: ۱- دیدگاه زیست‌شناختی هرچند که هیچ علت معینی برای اختلالات اضطرابی شناخته نشده است، لیکن به نظر می‌رسد علل زیستی در ایجاد آن‌ها نقش داشته باشند. آشکار شدن اثر داروهای آرام‌بخش در کاهش میزان اضطراب مؤید این مطلب است. لذا، محققان در پی کشف میزان و چگونگی تأثیر این داروها در بعضی از قسمت‌های مغز هستند. از طرف دیگر نقش وراثت در اختلالات اضطرابی با وجود علایم و شواهدی تأیید شده است. مانند هماهنگی بالایی که میان دوقلوهای همسان از نظر ابتلا به این اختلالات ملاحظه شده است که گویای یک ترکیب ژنتیکی به عنوان علت این اختلال باشد. همچنین دستگاه عصبی افراد مبتلا به اختلالات اضطرابی به ویژه نسبت به محرک‌ها حساس‌تر است که این موضوع احتمالاً گویای یک آمادگی ژنتیکی خاصی است. ۲- دیدگاه روان‌پویایی در این دیدگاه علت اختلالات اضطرابی به تعارض‌های درونی و تکانه‌های ناخودآگاه منتسب می‌شود. در اضطراب تعمیم یافته و عصبی دفاع‌های فرد برای کنترل اضطراب کفایت نمی‌کند مانند خانمی که همیشه هنگام خروج از منزل دچار اضطراب شدید می‌شود و احساس می‌کند که قلبش به تپش افتاده و مجبور است ضربان آن را بشمارد. تحلیل روانی این موضوع را آشکار می‌کند که علت وجود تکانه‌های جسمی غیر قابل قبول از نظر فرد مضطرب است. به این نوع احساس اضطراب، طغیان روانی گویند. در حقیقت طغیان روانی، تحریف بیش از اندازه‌ی تکانه‌ها و انگیزه‌ها از طریق استفاده از مکانیزم‌های دفاعی است که به یکی از اشکال مختلف اضطراب، نمود خود را نشان می‌دهد. در این دیدگاه، تأکید بر ادراک فرد از خویشتن به عنوان فردی در مانده برای سازش با فشارهای محیطی، پیش‌بینی جدایی، رهاسدگی، محرومیت و از دست دادن حمایت‌های عاطفی است. ۳- دیدگاه رفتارگرایی صاحب‌نظران این دیدگاه اختلالات اضطرابی را نتیجه‌ی یادگیری غلط و شرطی شدن می‌دانند. یک موقعیت استرس‌زا که با موقعیت‌های استرس‌زای قبلی شبیه است ممکن است موجب برانگیختن اضطراب در فرد باشد. در این دیدگاه آرایه‌ی الگوهای نادرست توسط والدین به نوجوانان و جوانان و توقعات نابجای آن‌ها از فرزندان خود به عنوان علت اضطراب مورد توجه است. والدینی که انتظار خارق‌العاده یا بیش از اندازه افراد خانواده‌ی خود دارند در آن‌ها اضطراب ایجاد می‌کنند. بر همین اساس، چنانچه والدین دارای واکنش‌های اضطرابی در برابر موقعیت‌های بی‌اهمیت باشند، کودکان هم واکنش‌هایی اضطرابی شبیه واکنش‌های والدین خود بروز می‌دهند. بی‌توجهی در آموختن شایستگی‌های لازم نیز می‌تواند علت اضطراب محسوب شود، چون شخصی که شایستگی‌های لازم را آموخته است در سازگاری و حل مسایل زندگی، موقعیت‌های خام را تهدیدکننده می‌بیند، لیکن فرد مبتلا به اضطراب به دلیل نداشتن شایستگی‌های لازم بسیاری از موارد معمول زندگی را اضطراب‌زا و تهدیدکننده حس می‌کند.

۴- دیدگاه‌شناختی این دیدگاه اختلالات اضطرابی را نتیجه‌ی افکار و باورهای نادرست، غیرواقعی و غیرمنطقی می‌داند، مخصوصاً باورهای غیرمنطقی اغراق‌آمیز نسبت به مخاطرات محیطی. در این دیدگاه نیز مانند دیدگاه روان‌پویایی به جریان‌های درونی به عنوان علل اختلالات اضطرابی توجه می‌شود، لیکن به جای تأکید بر تمایلات، نیازها و انگیزه‌ها اعتقاد بر این است که فرد اطلاعات

کسب شده را مورد تعبیر و تفسیر قرار می‌دهد و از آن‌ها در حل مسایل زندگی استفاده می‌کند، لذا این دیدگاه برخلاف دیدگاه تحلیل روانی، که انگیزه‌ها، احساسات و تعارض‌های پنهان را مورد تأکید قرار می‌داد، بر جریان‌های ذهنی که به سادگی به آگاهی شخص منجر می‌شود، تأکید دارد. این دیدگاه از طریق راهنمایی که فرد به وسیله اطلاعات موجود خود به عمل می‌آورد، آن‌ها را مورد تعبیر و تفسیر قرار می‌دهد و به کار می‌بندد، علت اختلالات اضطرابی مورد بررسی قرار گیرد. این دیدگاه به طور کلی به افکار و راه‌های حل مسئله فعلی شخص، بیش از تاریخچه‌ی فردی آن توجه دارد، یعنی تاریخچه‌ی شناختی فرد، نگرش‌ها، و وضعیت فعلی و کنونی او به عنوان علل اختلالات اضطرابی مورد توجه واقع می‌شود. آزاد (۱۳۷۲) اظهار می‌دارد که یکی از نظریه‌پردازانی که در این مورد اعتقاد خاصی دارد، «آلبرت ایس» است. وی بر این باور است که رفتار افراد بیش از آنکه به شرایط عینی بستگی داشته باشد، به دستگاه‌های اعتقادی و روش‌های تعبیر و تفسیر آنان از موقعیت‌ها ارتباط دارد. او به هیجان‌های شدید و رفتارهای اضطراب‌انگیز به عنوان نتایج تعبیر افکار می‌نگرد. وی می‌پذیرد که ارزش‌های غلطی که حتی در کودکی شکل گرفته‌اند، مؤثرند، لیکن اعتقاد دارد پی بردن به این که افراد چگونه و از چه طریقی این رفتارهای اضطرابی را پیدا کرده‌اند، از کمک کردن به تغییر افکار آنان نسبت به موقعیت‌های فعلی کمتر اهمیت دارد. دیدگاه انسان‌گرایی و اصالت وجودی ریشه‌های تاریخی چنین دیدگاهی را باید در سیستم‌های فلسفی و مذهبی که بر شأن خوب بودن ذاتی و آزادی طبیعت انسان تأکید دارند، جستجو کرد. از نظریه‌های اصلی دیدگاه انسان‌گرایی، این است که در هر فرد نیروی فعالی وجود دارد که وی را به طرف تحقق، کمال و شکوفایی خود سوق می‌دهد، تا «تمام آنچه می‌تواند باشد، بشود». وقتی شخصیت انسان در محیط مساعدی شکل می‌گیرد؛ فرصت می‌یابد که نیروهای خلاقه‌ی خود را آزاد نماید و طبیعت مثبت درونی انسانی خوشی را ظاهر سازد. برعکس محیطی که تمایلات انسان را برای گام نهادن به سوی تحقق خود، یا شکوفایی خود سد کند، موجب گسترش اضطراب در فرد می‌شود. یکی از رهبران مشهور روان‌شناسی انسان‌گرایی، به نقل از «کارل راجرز» است که هسته مرکزی شخصیت فرد را «خود مهمی» می‌داند. راجرز توانای عمل مهم خویشتن و تحقق خود به احساس شخصی احترام به خود و ادراک ریشه‌ی اجتماعی به وسیله‌ی دیگران ارتباط می‌دهد. وی اظهار می‌دارد که بزرگسالی که احساس می‌کند مورد علاقه‌ی دیگران است به خاطر آن است که به او احترام زیاد گذاشته می‌شود و دیگران تصور خوبی نسبت به او دارند، به طوری که می‌توان گفت در دوره‌ی کودکی خود، پندار مثبتی را دارا بوده است و در آینده نیز توانایی گام برداشتن به سوی تحقق اهداف واقعی خویش را خواهد داشت. طبق نظر راجرز سازگاری مطلوب چنین است که او آن را کمال فرد نامیده است. بدین ترتیب، اضطراب مربوط به ناراحتی، پریشانی، یا تنشی است که فرد از ناهماهنگی بین ادراک واقعی خویش و آرمان‌هایی که دوست دارد به آن‌ها برسد، ناشی می‌شود (آزاد، ۱۳۷۳). ۶- دیدگاه اجتماعی در این دیدگاه حالات روانی و اضطرابی به عنوان یک مسئله‌ی بهداشتی یا نقص شخصی نگریسته نمی‌شود، بلکه نتیجه و محصول ناتوانی فرد در مقابله‌ی خویش با فشار روانی محسوب می‌شود. در این دیدگاه رفتار ناسازگار به عنوان یک مشکل که فقط در فرد وجود دارد، تلقی نمی‌گردد، بلکه دست کم آن را به عنوان شکست دستگاه اجتماعی حمایت‌کننده‌ی وی از قبیل زن یا شوهر، والدین، خواهران و برادران، دوستان، معلمان، رئیس به حساب می‌آورند. چه عواملی در انسان اضطراب ایجاد می‌کند؟ انسان کنجکاو سعی دارد برای هر پدیده‌ای توجیهی بیابد، متنها عده‌ای به دنبال توجیهات علمی، منطقی و برگرفته از آزمون و در نهایت برگرفته از تحقیقات هستند. در مقابل این عده، عده‌ی دیگری نیز به دنبال پژوهش نرفته و سعی دارند به پدیده‌ها جنبه‌ی خرافی بدهند. در این باره، امامی (۱۳۶۷) موارد زیر را برشمرده است: ۱- احساس تنهایی. چنین طرز فکری در بعضی از انسان‌های امروزی وجود دارد که فکر می‌کنند در میان این همه جمعیت تنها هستند. حتی فرد با ضیافت‌های پی‌درپی و غیر قابل انتظاری که از دوستان، آشنایان، همسر و فرزندان خود دارند ممکن است ببیند، باز هم به همه چیز و همه کس بدبین می‌شود و احساس تنهایی می‌کند. ۲- احساس نداشتن پناهگاه. عده‌ی زیادی از مردم به دلایل مختلف به دیگران اعتماد و اطمینان نمی‌کنند و فکر می‌کنند که مردم هم نسبت به ایشان

چنین فکر می‌کنند. لذا، پناهگاه یا افرادی که در مواقع بروز حوادث زندگی به آن‌ها پناه ببرند، یا از آن‌ها کمک بخواهند و با آن‌ها مشورت و درددل کنند و خلاصه رنج و مشکلات خود را به وسیله‌ی آن‌ها کاهش دهند، حس نمی‌کنند و فکر می‌کنند چنین پناهگاهی وجود ندارد. ۳- احساس پوچی و بی‌هدف بودن زندگی. افرادی که در زندگی‌شان اهدافی ندارند به زندگی به حالت پوچی، توخالی و بی‌هدف می‌نگرند و ادامه‌ی زندگی را یک مشت تکرار و مکررات می‌دانند که همه روزه می‌خورند، می‌خوابند و بیدار می‌شوند و این دور بیهوده را همچنان برای حیات خود ادامه می‌دهند. ۴- تصویر جانکاهی از دوران پیری. انسان در طول زندگی معمولی خود گاه و بیگاه از خود می‌پرسد دوران پیری وی چگونه است. فرد می‌داند که او در ایام پیری با از دست رفتن قوا، هجوم بیماری‌های مختلف، کناره‌گیری از مقام و مانند اینها شکوه و قدرت دوران قبل را نخواهد داشت، لذا نگران می‌شود. همچنین رجال بزرگ دنیا تا زمانی که مصدر کارد، نیرومند و امیدوارند، اما همین که از کار کنار می‌روند، اکثرشان به سرعت دچار گرفتاری‌های روحی و جسمی می‌شوند و مانند چراغی که در برابر طوفان قرار گیرد پس از مدت کوتاهی خاموش می‌گردند. لذا با این افکار انسان بیشتر مضطرب و نگران خواهد شد و این حس وی را بیشتر دچار افکار مضطربانه خواهد کرد. ۵- تصویر وحشتناکی از چهره‌ی مرگ داشتن. برای اکثر مردم هیولای مرگ و چشم‌پوشی از کلیه امکانات مادی بسیار مشکل است. مرگی که فرار از آن امکان‌پذیر نیست و پیر و جوان، زشت و زیبا، فقیر و دارا نمی‌شناسد. همچنین انسان به این نکته هم توجه دارد که برای پایان زندگی مادی نوبتی هم در کار نیست و هر لحظه احتمال فرارسیدنش را باید بر خود متحمل بداند. ۶- داشتن احساس ناخوشایند و عدم اشباع کامل. انسان امروزی فکر می‌کند که گمشده‌ای دارد و برای یافتن گمشده‌اش به هر سویی می‌رود، بسیار دیده شده است، که عده‌ای تصور می‌کنند گمشده‌ای در زندگانی دارند، لذا تلاش فراوان می‌کنند تا مسکن تهیه کنند، ازدواج کنند، اتومبیل و تلفن همراه و ... تهیه کنند، لیکن هنگامی که به آن‌ها می‌رسند باز هم نیازهایی را اشباع نشده می‌بینند. لذا به دنبال گمشده‌های دیگری هستند. ۷- بدبینی آزاردهنده. در عصر حاضر آنچنان بدبینی توسعه پیدا کرده که انسان‌ها حتی به نزدیک‌ترین افراد خود، گاهی با دلیل و گاهی نیز بدون دلیل دچار بدبینی می‌شوند. بدبینی یکی از عوامل اضطراب در زمان کنونی است که باعث انحطاط سطح اخلاقی و بی‌بندوباری، همراه با ایجاد هرج و مرج در روابط اجتماعی می‌شود. ۸- ترس از آینده. در عصر ما که سطح زندگی نسبت به گذشته تفاوت‌هایی کرده است، خصوصاً در کشورهای پیشرفته صنعتی با اینکه وضع زندگی فرد از هر نظر تأمین است و انواع بیمه‌های گوناگون به نگرانی‌های مالی زندگی افراد خاتمه داده و حتی فکر فرد از نظر دوران بازنشستگی نیز راحت شده است، لیکن ناپایداری وضع اجتماعی، حادثه‌های جانکاهی که در گوشه و کنار زندگی صنعتی کمین کرده و ... انسان را نسبت به آینده نگران می‌کند. ۹- احساس گناه و شرمساری. چنانچه وجدان انسان بیدار باشد، در برابر گناهی که مرتکب می‌شود، ظلم‌هایی که می‌کند، بی‌وفایی‌ها، پیمان‌شکنی‌ها، خیانت‌ها، دروغ‌ها و ... احساس می‌کند از درون ناراحتی دارد. مانند مجرمی که خود را از دید مأموران قانون دور نگهداشته است لیکن افکارش دائم او را سرزنش می‌کند و لحظه‌ای وی را آرام نمی‌گذارد. ۱۰- روی آوردن به زندگی تجملی. احساس پوچی و خلاء روانی در عصر ما، انسان‌ها را به سوی تجمل‌پرستی کشانده است تا شاید در بالای این تجملات و سرگرمی‌های ناشی از آن گمشده‌ی خود را بیابد و یا لاقلاً خود را سرگرم سازد، اما همین تجمل‌پرستی نه تنها وی را از نظر روانی تأمین نمی‌کند بلکه او را در یک مسابقه‌ی احمقانه‌ی پردردسر و فزاینده‌ای درگیر می‌کند و موجب نگرانی و اضطراب بیشتر او می‌شود. کاستن اضطراب برای کاستن از میزان اضطراب مراحل زیر را باید در نظر داشت: ۱- آگاهی از روش‌های کاستن اضطراب، برای افراد بسیار ضروری است. لذا برای کاهش یا خلاص شدن از شر اضطراب آزاردهنده می‌توان به وسیله‌ی مکانیسم‌های خودآگاه و ناخودآگاه اقدام کرد. ۱-۱- کوشش‌های فرد آگاه جهت کنترل اضطراب غالباً در مکانیسم‌هایی است که «از عهده برآیی» نامیده می‌شوند. ۱-۲- روش‌های ناخودآگاه برخورد با اضطراب را مکانیسم‌های دفاعی می‌نامند. ۲- وهاب‌زاده (۱۳۶۶) از قول «کلارنس - ج» اظهار می‌دارد که وی در کتاب «استرس کار» تکنیک‌های از عهده

برآیی را از آلن مک‌لین نقل کرده است و راه‌های بهبود توانایی شخصی برای اینکه از عهده‌ی استرس (اضطراب) برآید را ارائه نموده تا در نتیجه آن از میزان آسیب‌پذیری کاسته شود. این راه‌ها عبارتند از: ۱-۲. برنامه‌ریزی شخصی چنین برنامه‌ای شامل دو سطح است. الف - سطح عینی. که در آن به آموزش شغل، محل و سکونت جغرافیایی، نیازهای پولی، نیازهای خانوادگی، هدف‌ها و آرمان‌های زندگی توجه می‌شود. ب - ارزیابی امکانات و محدودیت‌ها خود. ۲-۲. فلسفه‌های تغییردهنده‌ی زندگی. در دنیایی که تغییر و تحول رو به افزایش است، تمام جنبه‌های اجتماعی مورد ارزیابی قرار می‌گیرند و سرعت جایگزین‌ها برای ارزش‌های سنتی نمایان می‌شوند لذا موارد زیر در این راستا قابل طرح می‌باشند. الف - بعضی از اینها جنبه‌ی درمانی دارند (مثل تجزیه و تحلیل تعاملی، تغییر و اصلاح رفتاری درمان واقعیت‌گرا، لوگو تراپی، و بیسکودرام). ب - بعضی از این تحولات جانشینی برای سبک و شیوه‌های زندگی هستند. ج - در بعضی دیگر، هدف افزایش آگاهی بر خویشتن و تحقق نفس می‌باشد (بسیج امکانات بالقوه خویش، کنترل ذهن) د - عده‌ی زیادی به فعالیت‌های جسمی روی می‌آورند (ورزش، دویدن، مشت و مال، بیواتزوتیک و هنرهای رزمی). ۲-۳. به کار بستن تمرین‌های جسمانی و روانی در افراد سالم، کمکی اساسی است برای موفقیت بیشتر در عمل تطابق. ۳- دستورات روان‌پزشکان برپایه‌ی مکانیسم‌های دفاعی متعدد استوار است «وهاب‌زاده، ۱۳۶۶». کنترل تنش‌های فکری تفکرات غلط باعث نگرانی و اضطراب می‌شوند. این بدان معنی است که تفکر منفی و غیرمنطقی توأم با انتظارات نامعقول و فرضیات ناصحیح بر زندگی شما حاکم می‌شود. - ضربه زدن بر افکار منفی یک مبارزه مثبت است. اجتناب، باعث ازدیاد نگرانی می‌شود. هرگز از یک موقعیت نگران‌کننده دوری نکنید و همیشه با آن مقابله کنید. همیشه سعی در جلوگیری شما از انجام کار دارد به او اجازه این کار را ندهید. - به جای ترس بر روی حقایق تمرکز داشته باشید. نگرانی فقط یک احساس است. آنچه مهم است حقیقت و عمق است نه یک احساس. - اجازه ندهید اضطراب همراه شما باشد وقتی با یک موقعیت نگران‌کننده در جدال هستید آن قدر مقاومت کنید تا بر آن غلبه کنید. نفس عمیقی بکشید. آهسته بروید و با نگرانی بمانید. به این طریق شما خواهید دید که اضطراب کاهش می‌یابد. یک بار این روش را آزمایش کنید. - با آرامش ذهنی فکر خود را آرام کنید و افکار نگران‌کننده را در مقابل تهاجم آرامش خود قرار دهید. - با استفاده از یک برخورد تصویری به مقابله موقعیت‌های ترسناک و تهدیدآمیز بروید این موضوع باعث کاهش اضطراب حتی قبل از برخورد با این موقعیت‌ها خواهد شد. - همان طور که به اهداف خود می‌رسید، به خود پاداش دهید. حتی کارهای کوچک هم در این زمینه مهم هستند. - در مقابل موانع و شکست‌ها تسلیم نشوید. بعضی از این ناملازمات غیرمنتظره نیستند. مهم این است که ایستادگی کرده و همچنان به سعی خود ادامه دهید. شما مسلماً موفق خواهید شد. - ناراحتی‌های زندگی، تا حد امکان با آن‌ها به طور مثبت برخورد کنید. آن‌ها را در حداقل واقعیت نگهدارید. اما به یاد داشته باشید که بی‌حوصلگی خود منبع ناراحتی است. - حوادث زندگی، پیش‌بینی و کنترل این حوادث در زمان خود مشکل هستند. ولی مهارت‌های لازم را به کار بسته و از دیگران کمک بگیرید. تعیین اهداف و حل مشکلات - اهداف بزرگ را به اهداف کوچکتر تقسیم کنید. - اهداف واقعی را تعیین کنید تا بتوانید به موفقیت برسید. - ابتدا مشکلات کوچک را حل کنید و با مشکلات بزرگ بعداً برخورد کنید. - اطمینان حاصل کنید که راه‌حل واقع‌گرایانه را انتخاب کرده‌اید سپس وارد عمل شوید. - از برخورد و تماس با دیگران روگردان نباشید همه ما به مردم نیازمندیم. - برای ادامه یک زندگی بی‌محو دنبال بهانه نگردید. برخیزید و به دنبال یک سرگرمی باشید و یا عضو یک کلاس و باشگاه شوید. - تنهایی و خجالتی بودن، شما مجبور نیستید با این مقوله سازگاری داشته باشید. شما می‌توانید تغییر کنید. - مهارت‌های زندگی اجتماعی را یاد گرفته و اعتماد به نفس خود را تقویت کنید. - به هنگام نگرانی و اضطراب بدن شما می‌تواند گویای این حالت باشد آگاهی از این مسئله به شما کمک می‌کند که در برخورد تغییراتی ایجاد کنید. - اعلام حقانیت، همیشه قربانی نشوید و تنها نمانید. شما لیاقت بیشتر از این را دارید. - قاطعیت در عمل تهاجم محسوب نمی‌شود. - قاطعیت برای احقاق حق و حقوق، شما پیاپی می‌خیزید بدون اینکه نیازی به رد و یا برهم زدن حق دیگران باشد «سپهری‌خوی، ۱۳۷۹». درمان در درمان نیز

دیدگاه‌های مختلفی وجود دارد که به اختصار به صورت زیر است: ۱- دیدگاه روان تحلیلی یا روانکاوی. به بیمار کمک می‌شود تا به تجزیه و تحلیل رفتار خود و عوامل درونی آن پردازد و بدین طریق با آگاهی از چهره‌ی واقعی و شخصیت حقیقی خود بتواند به سمت اصلاح پیش برود. با توجه به اینکه منبع اساسی اضطراب در «خودآگاه» فرد قرار دارد، لذا جهت دستیابی به آن از راه‌های مختلفی از جمله تداعی آزاد، تجزیه و تحلیل رؤیاهای، تلقین در خواب مصنوعی و تجزیه و تحلیل اعمال سهوی، لغزش‌ها، شوخی‌ها و انواع فراموشی‌ها می‌توان استفاده کرد. اساس کار در معاجله و درمان، کار بر روی انتقال‌ها و مقاومت‌هاست «شفیع‌آبادی، ۱۳۶۵». ۲- شناخت درمانی. سعی در بیان و تفسیر اضطراب و چگونگی تسکین و درمان آن دارد. زیرا طرفداران شناخت درمانی معتقدند؛ اضطراب زائیده افکار و باورهای غیرمنطقی فرد است لذا لازم است همراه با سیر درمان، جهت اصلاح تفکر و تغییر رفتار از راه ایجاد تفکر عقلانی و استدلال‌های منطقی نیز اقدام شود. فنونی که در دوران بازسازی شناختی مورد استفاده قرار می‌گیرد به سه طریق است: الف- فنون بازسازی شناختی. این تکنیک توجه بیمار را به سوی افکار غیرواقعی که موجب رفتارهای غیرانطباقی او هستند جلب می‌نماید. مراجع افکار غیرمنطقی خود را با یاری درمانگر بررسی می‌کند و به تجدیدنظر در آن‌ها می‌پردازد. در طی جلسات درمان سعی می‌شود، مراجع این نکته را به خوبی دریابد که چگونه باورهای غیرمنطقی، رفتار و هیجانات او را تحت تأثیر خود قرار می‌دهند و دیگر اینکه چگونه می‌تواند از خود و دیگران ارزیابی واقعی‌تری به عمل آورد. ب- فنون «بازداری فکر». در این روش از مراجع خواسته می‌شود که ذهن خود را به افکار اضطراب مشغول دارد. همزمان با این کار درمانگر با صدای بلند می‌گوید «بس!» و بدین ترتیب به فرد آموخته می‌شود که خود می‌تواند گاهی با عوض کردن فکر مانع اضطراب خود شود. ج- فنون (مرورشناخت). در این روش، فرد سعی می‌کند که در ذهن خود یکسری روش‌های انطباقی با موفقیت‌های مشکل‌زا و اضطراب‌برانگیز را مرور نماید «نجاریان و همکاران، ۱۳۷۳». ۳- پدیدارشناسی. در این شیوه، اساس کار «مشاوره‌ی مراجع محوری کارل راجرز» است. در درمان مراجع محوری تشخیص معنا و مفهومی ندارد و عملی غیرعقلانه است. در جریان درمان به فرد امکان داده می‌شود تا پاره‌ای از تجربیاتی را که در گذشته به واسطه‌ی تهدیدآمیز بودنشان برای «خود» انکار یا تحریف شده‌اند، دوباره به تجربه درآیند. پس از جذب تجارب تحریف شده است که مراجع قادر می‌شود مسایلی را ببیند و دریابد که تا قبل از آن قادر به دیدن و درک آن‌ها نبود. مسایلی که ندیدن آن‌ها علت اساسی اضطراب و مشکلات وی بوده «شاملو، ۱۳۶۸». ۴- رفتار درمانی. اضطراب مانند بسیاری از رفتارهای دیگر نتیجه یادگیری و یا تصور در یادگیری پاره‌ای از طرح‌های رفتار مناسب است. از این رو، رفتار درمانی تلاشی در جهت تسهیل فرایند یادگیری‌های تازه در زمینه‌ی حرکتی - شناختی و عاطفی است. در این قسمت نیز از چند فن استفاده می‌شود که عبارتند از: فن یک. «مواجهه درمانی» که در جریان آن مراجع به حفظ تماس با محرک‌های اضطراب‌برانگیز و یا فقط تجسم و تصور آن‌ها تا زمانی که به آن‌ها عادت نماید برانگیخته می‌شود. مانند مواجهه شدن فردی که دچار وسواس شستن دست‌هاست، بدون اینکه شستن دست انجام شود. فن دو. «مواجهه‌سازی»، «حساسیت‌زدایی» که در طی آن یک سلسله محرک‌های اضطراب‌زا که از سطوح خفیف و راحت شروع می‌شود به فرد ارائه می‌شود و به تدریج محرک شدیدتر ارائه می‌شود. فن سه. «غرقه‌سازی تجسمی» که منظور از آن تصور و تجسم موقعیت ترس‌آور بسیار شدید و پیچیده توسط مراجع با کمک درمانگر است. در اینجا هدف آن است که مراجع موقعیتی را که در گذشته با درد و رنج همراه بوده است، بدون تهدید و درد تجربه نماید. فن چهار. «حساسیت‌زدایی» نظیر فن دو از محرک‌هایی شروع می‌شود که از لحاظ شدت اضطراب‌زایی ضعیف هستند و یا مراجع به سرعت و بی‌درنگ در معرض تحریکات شدید و درازمدت قرار می‌گیرد «رحمتی رزندی، ۱۳۷۳» فهرست منابع و مآخذ: ۱- آزاد، حسین. آسیب‌شناسی روانی. انتشارات بعثت، ۱۳۷۲. ۲- اکبری، ابوالقاسم، مشکلات نوجوانی و جوانی. تهران، مؤسسه نشر ساوالان، چاپ دوم، ۱۳۸۱. ۳- امامی، محمدجعفر. بهترین راه غلبه بر نگرانی‌ها و ناامیدی‌ها. انتشارات نسل جوان، ۱۳۶۷. ۴- براهنی، محمدتقی، زمینه روان‌شناسی جلد دوم. مؤسسه چاپ فجر، ۱۳۷۲. ۵- بهرامی، علی. روان‌شناسی ترس

(ترجمه)، انتشارات رهنما، سال ۱۳۷۲. ۶- پورافکاری، نصرت‌الله. اضطراب. نویسنده، ریچارد گلبرگ، چاپ تابش، تبریز، ۱۳۶۸. ۷- پورافکاری، نصرت‌الله. افسردگی واکنش یا بیماری (ترجمه)، انتشارات آزاده، ۱۳۷۱. ۸- پورافکاری، نصرت‌الله. روان‌شناسی نابهنجاری. نویسنده، تیموتی کاستلو و جوزفسکاستلو، انتشارات آزاده، ۱۳۷۳. ۹- رحمتی زرنندی، عباس. بررسی مفهوم اضطراب و فرآیند درمان در روان‌شناسی اعلامی با تأکید بر زمینه‌های کاربرد آن در راهنمای و مشاوره - ۱۳۷۳. ۱۰- سپهرخوی، آذرمیدخت. غلبه بر اضطراب. انتشارات فردآراد، ۱۳۷۹. ۱۱- شاملو، سعید. بهداشت روانی. انتشارات رشد، ۱۳۶۸. ۱۲- شفیع‌آبادی، عبدال-ناصری، غلامرضا. نظریه‌های مشاوره و روان‌درمانی تهران. مرکز نشر دانشگاهی - ۱۳۶۵. ۱۳- قرچه‌داغی، مهدی. از حال بد به حال خوب. نویسنده دیوید برنر، انتشارات آراین کار، ۱۳۷۱. ۱۴- معانی، ایرج، بیماری نامرئی افسردگی روانی. انتشارات چاپ نقش، ۱۳۵۸. ۱۵- نجاریان، محمد - اصغری مقدم، علی - دهقانی، محسن. روان‌شناسی مرضی. جلد دوم - انتشارات رشد، ۱۳۷۳. ۱۶- نوابی‌نژاد، شکوه. رفتارهای بهنجار و ار کودکان و نوجوانان و راه‌های پیشگیری و درمان بهنجاری‌ها، انتشار نابهنجاری انجمن اولیا و مربیان، ۱۳۷۲. ۱۷- نیکخو، محمدرضا و همکاران. روان‌پزشکی بالینی. نویسنده، تسویبی و تکورا، ای، اچ انتشارات رشد، ۱۳۷۱. ۱۸- وفادار، محمدحسین. جزوه روان‌شناسی رشد ۲. انتشارات دانشگاه آزاد رودهن، ۱۳۷۰. ۱۹- وهاب‌زاده، جواد. مباحث عمده در روان‌پزشکی. انتشارات انقلاب، ۱۳۶۶.

تحلیل رفتار متقابل

مقدمه‌تحلیل تبادلی یا تحلیل رفتار متقابل اولین بار توسط اریک برن روان‌شناس شهیر متولد شد. تحلیل تبادلی به عنوان یک نظریه آسیب‌شناسی روانی و تبیین راه حل برای آن خودنمایی می‌کند. تحلیل تبادلی ریشه در روانکاوی دارد. با اینکه اریک برن همیشه از تفاوت نظریه خود با نظریات فروید سخن می‌گفت، اما اصول اساسی ناهوشیار و تأثیرات عمیق دوران کودکی را از مکتب روانکاوی به ارث برده است. آنچه امروز در جهان به عنوان تحلیل رفتار متقابل پیگیری می‌شود تفاوت چشمگیری با نظرات اولیه خود برن دارد. ما در این بحث سعی داریم مفاهیم پایه ای تحلیل رفتار متقابل را مورد بررسی قرار دهیم و در بحث‌های بعد به مفاهیم و نظریات امروز این مکتب روانشناسی خواهیم پرداخت. حالات نفسانیز نظر اریک برن هر یک از ما یک ساختار روانی سه وجهی تشکیل شده از «والد»، «بالغ» و «کودک» داریم. هر یک از این سه وجه تعاریف و کارکرد‌های خاص خود را دارد و ما در طول زندگی روزمره خود مدام میان این سه حالت روانی در نوسان هستیم. حالت والد رفتارها، افکار و احساساتی که انسان از والدین خود می‌گیرد و به عبارتی کارهایی که در بزرگسالی انجام می‌دهیم و وقتی کمی دقت می‌کنیم می‌بینیم که این کارها را کم و بیش پدر و مادرمان هم تکرار می‌کردند. به عنوان مثال وقتی فرزندتان دیر می‌کند شدیداً دلشوره می‌گیرید و با عصبانیت قدم می‌زنید (کاری مشابه مادرتان) یا اینکه مثل پدرتان برای روشن کردن ماشین وقت زیادی تلف می‌کنید و صدای همه در می‌آید و... حالت کودک رفتارها، افکار و احساساتی که از دوران کودکی در ما به جا مانده اند. بهترین راه برای دستیابی به حالت کودک خود پرسیدن این سوال از خویشتن است: در کودکی درباره جهان، دیگران و خودم چه می‌گفتم؟ چه احساسی داشتم؟ نکته مهم درباره حالت کودک این است که شما همان چیزی را که در کودکی درک و احساس می‌کردید در بزرگسالی هم تجربه می‌کنید. به عنوان مثال در نظر بگیریید که صبح است و شما در ترافیک گیر کرده اید و دیر به محل کار خود می‌رسید و از حرف‌هایی که ریاستان ممکن است به شما بزند استرس و نگرانی دارید. وقتی کمی دقت می‌کنید می‌فهمید که این همان احساساتی است که وقتی راهی مدرسه بودید و دیر کرده بودید در طول راه به شما دست می‌داد و همیشه نگران سرزنش ناظم و مدیر و... بودید و استرس و نگرانی را تجربه می‌کردید. پس حالت کودک همان چیزهایی است که از کودکی ذخیره شده اند و اکنون در مواجهه با دنیای بیرون ما از آنها به عنوان راهکار غلبه بر مشکلات سود می‌جویم و البته همانطور که می‌دانید این

راهکارها ناقص و به درد نخور هستند. حالت بالغ‌ترها، افکار و احساساتی که واکنش‌های مستقیم به وضعیت‌های این زمانی، این مکانی است. وقتی در این حالت نفسانی قرار دارید خبری از گذشته و راهکارهای برگرفته از دوران کودکی و راهکارهای والدینی نیست. شما در این حالت نفسانی در حالت تفکر و تجزیه و تحلیل هستید و در حال استفاده از نیروی عقلانی خود می‌باشید. به عنوان مثال در حال تفکر و حل مسأله و هنگام مطالعه. به عبارتی بودن در حالت بالغ برخورد‌های عقلانی و اندیشمندانه بر اساس راه حل‌های زمان بزرگسالی است و نه استفاده از راه حل‌های زمان کودکی یا راه حل‌های والدینی. نکته مهمی درباره حالات نفسانی در یک حالت نفسانی هستید رفتاری را ظاهر می‌سازید که از مشخصه‌های همان حال نفسانی است. به عنوان مثال در حالت والد چهره در هم کشیده و اخمو، در حالت بالغ صاف و مرتب روی صندلی نشسته و در حالت کودک ول شده روی صندلی و در حال بازی با گوشه ناخن خود! تشابه برن و فروید اگر کسی حتی به کلیات ساده نظریات فروید آشنا باشد به تشابه حالات نفسانی اریک برن و ساختار روانی تعریف شده توسط فروید پی می‌برد. این قرینه سازی را در زیر می‌توانید ببینید:

کودک ← نهاد (اید) بالغ ← خود (ایگو) والد ← فراخود (سوپرایگو) اریک برن در پاسخ به این شبیه سازی گفته است تمام حالات نفسانی که تعریف کرده است در حالت خود آگاه قرار دارند و در حیطه هوشیاری، در حالیکه آنچه فروید مطرح کرده است در سطوح متفاوتی از هوشیاری قرار دارد. با این وجود اکثریت نظریه پردازان از این تشابه و ریشه‌های روانکاوی در نظریات برن سخن گفته‌اند. جنس حالات نفسانی حالات نفسانی تعاریفی ذهنی هستند که در عالم واقعیت وجود ندارند و به عنوان مثال شما نمی‌توانید جایگاه آنها در مغز انسان مشخص کنید. به اینگونه تعاریف مجازی در اصطلاح علمی «سازه‌های ذهنی» می‌گوییم. مفاهیمی که وظیفه تعریف ساده شده و قابل فهم مفاهیم پیچیده مغزی غیر قابل دید و لمس را برای ما میسر می‌سازند. منبع: رضا آشتیانی ۱- تحلیل رفتار متقابل یان استوارت، ون جونز - ترجمه بهمن دادگستر ۲- بازی‌ها - اریک برن

تحلیل رفتار متقابل چیست

؟

تحلیل رفتار متقابل یا (Transactional Analysis (TA یک تئوری روان‌شناسی است که توسط دکتر اریک برن در سال ۱۹۵۰ میلادی ارائه گردید و به لحاظ کاربرد آن در حل مشکلات احساسی و رفتاری، مورد قبول جامعه روان‌شناسی قرار گرفته و تدریجاً در زمینه‌های مشاوره، روان‌کاوی، گروه درمانی، مدیریت، جامعه‌شناسی، توسعه سازمانی و آموزش، نظریه‌های جدیدی ارائه نموده و گسترش پیدا کرده است. ابهام و پیچیدگی در مفاهیم، تخصصی بودن و زمان طولانی درمان در دیگر روش‌های روان‌درمانی باعث شد تا تحلیل رفتار متقابل با مفاهیم اساسی و واژه‌های ساده سریعاً جایگزین روش‌های روان‌درمانی قدیمی گردید. به همین جهت تحلیل رفتار متقابل عمومیت یافته و هر جا که انسان‌ها حضور داشته و با یکدیگر ایجاد رابطه می‌نمودند کاربرد عملی پیدا کرد و ابزاری برای تغییر و حل مشکلات قرار گرفت. تحلیل رفتار یک مکتب علمی کاربردی می‌باشد که در آن از به کار بردن مفاهیم پیچیده اجتناب شده است و نظریات آن به صورتی مطرح شده‌اند که به راحتی می‌توان آنها را مشاهده و تجربه نمود. در تحلیل رفتار متقابل نقش محیط و ارتباط اجتماعی از اهمیت فراوانی برخوردار است با این حال نهایتاً افراد خود مسؤول زندگی و رفتار خود هستند و فرد باید این مسؤولیت را پذیرا باشد و به نقش خود در زندگی بیشتر از هر عامل دیگری توجه نماید. تحلیل رفتار متقابل به روابط و مشکلات درونی شخص و رابطه انسان‌ها با یکدیگر توجه خاصی دارد و اعتقاد بر این است که اگر افراد با یکدیگر روابط سالم، صمیمانه و صادقانه داشته باشند و آن را جایگزین روابط مخرب، منفی و تحقیرآمیز نمایند قادر خواهند بود که از فشارهای روانی خود و دیگران بکاهند و از زندگی لذت بیشتری ببرند. تحلیل رفتار متقابل در عین سادگی این توانایی را دارد تا افکار و احساسات پیچیده، سردرگم و پریشان شخص را سامان بخشد تا فرد با تفکیک و سازماندهی افکار و احساسات،

شناخت بهتری از خود به دست آورد و در نتیجه با آگاهی بیشتر به نقاط ضعف و قدرت خود، رفتارهای سالم و سازنده‌ای را اختیار نمایند، انسان را توانمند می‌سازد که در بحران‌های روحی-روانی خود قادر به تجزیه و تحلیل مشکل و حل آن باشد. همچنین تحلیل رفتار متقابل این امکان را فراهم می‌آورد که ساختار شخصیت را به صورت نمودارهای شخصیتی ترسیم نمود، به طوری که هر فرد آشنا با این روش با دیدن نمودار می‌تواند به ساختار شخصیتی و روابط متقابل فردی که نمودار آن ثبت شده پی‌برد. امروزه متخصصین تحلیل رفتار متقابل می‌توانند ادعا کنند که با استفاده از روش‌های کاربردی و زبان تازه‌ای که برای روان‌شناسی ابداع شده دامنه آن به علوم اجتماعی، آموزشی، مدیریت منابع انسانی، ساختارهای سازمانی، روانکاو و گروه درمانی کشیده شده است. بدین ترتیب پویایی تئوری تحلیل رفتار آن را متمایز از دیگر مکاتب قرار داده است. اساس نظریه اولیه تحلیل رفتار متقابل، بر پایه حالت‌های شخصیتی ارایه گردیده، اریک برن این حالت‌های شخصیتی را در سه بخش «والد»، «بالغ» و «کودک» معرفی نمود که شامل نوعی نظام به هم پیوسته فکر کردن، احساس کردن و رفتار کردن است؛ در مرحله دوم و در تکامل نظریه، تحلیل رفتار متقابل یعنی رابطه بین افراد مورد توجه و بررسی قرار گرفت و بر اساس واکنش‌های همزمان روانی و اجتماعی و تبادل رابطه‌های متقابل طبقه بندی و ارایه گردید. در مرحله سوم با مشاهده رابطه‌های پنهان و دو سطحی در ارتباط‌های متقابل، بازی‌های روانی که بین افراد در جریان است کشف گردید و پیش بینی نتیجه نهایی این گونه بازی‌های روانی مشخص و تعریف شد. چهارمین مرحله رشد و تکمیل نظریه تحلیل رفتار متقابل، تحلیل زندگی نامه یا نمایش نامه زندگی است که به بازی‌های روانی مشابهی که مردم بارها آن را تکرار می‌کنند می‌پردازد. این طرح کلی، شیوه زندگی افراد را تعیین می‌نماید و ساختار نمایش نامه زندگی هر کس را مشخص می‌کند. با دستیابی به نظریه تحلیل رفتار متقابل می‌توان به شناخت مشکلاتی که در افراد موجب عدم تعادل در ساختار شخصیت و ارتباط با دیگران و تکرار بازی‌های روانی و نمایش نامه زندگی می‌گردد دست یافت و راه کارهای تغییر و درمان آنها را کشف و ارایه نمود. درمانگرهای نوگرا در تحلیل رفتار متقابل، با ارایه نظریه‌ها و روش‌های جدید و اقتباس از نظریه‌های دیگر، به نوعی مکتب روانی درمانی اقتضایی دست یافتند که در درمان و تغییر رفتار بسیار مؤثر و کارآمد بوده است. اصلی‌ترین کاربرد تحلیل رفتار متقابل در انسان‌ها، ایجاد شناخت رفتاری، احساسی و ذهنی است که سه جنبه مهم شخصیت است. با کمک تحلیل رفتار و به منظور کسب معرفت از شخصیت بالقوه و کشف جایگاه واقعی خویش، تغییر در ساختار شخصیتی کاملاً امکان پذیر می‌گردد. در تحلیل رفتار متقابل هر تغییر رفتاری یا احساسی در مرحله اول با بینش منطقی شروع می‌گردد که در واقع شناخت مجموعه نقاط ضعف و قوت رفتار، تفکر و یا احساس فرد است و پس از پذیرش منطقی آن، توسط حالت‌های شخصیتی، درک احساسی جهت تغییر نهایی حاصل می‌شود. مهم‌ترین عوامل کمک کننده برای قبول و پذیرش تغییر در نظریه تحلیل رفتار متقابل شفاف بودن، عامل بودن؛ و انعقاد قرار داد برای تغییر در خویش است که قرار داد توسط خود درمان جو و یا بین او و درمانگر تعیین می‌شود.

از سال ۱۹۷۰ T.A. بصورت رسمی در جهان شناخته شد و بنیانگذار آن دکتر اریک برن می‌باشد. این نظریه دارای دیدگاه‌های روانشناسی فردیو اجتماعی است. T.A. (تحلیل رفتار متقابل) راهی است برای آنکه ببینیم بین مردم و درون مردم چه میگذرد. با این روش میتوان روشن کرد که در لایه‌های زیرین ارتباطات جاری بین انسانها به واقع چه چیزی در حال رخ دادن است و انتخابهای دیگری را نشان میدهد که کسانی که درگیر آن روابط میباشند بتوانند چنانچه بخواهند از آن اجتناب کنند. T.A. بطور گسترده‌ای در این زمینه‌ها مورد استفاده قرار میگیرد: مدیریت، تعلیم و تربیت، سیاست، مذهب، آموزش، مشاوره، رواندرمانی و روانپزشکی. T.A. روشی بسیار متداول است زیرا بطور گسترده‌ای از زبان محاوره‌ای استفاده میکند که برای تمام افراد در تمام سنین قابل درک است. در T.A. افراد برای یافتن راه حل مشکلاتشان مشارکت دارند، آنها این توانایی را میابند تا از طریق بستن قرارداد به شناخت تواناییها بالقوه خود برای تغییر پی ببرند. نهایت کارکرد T.A. در آن است که افراد را به نقطه‌ای هدایت کند تا با

نگاهی نو به تجارب ناخوشایند گذشته شان بتوانند رفتارشان را اصلاح کرده یا تغییر دهند تا به این طریق به خود کمک کرده و به یکبرنده تبدیل شوند. نظرات و مفاهیم در T.A. حالات نفسانی خود درون هر انسانی یک مکالمه دایمی وجود دارد، گاهی یک جروبخت، گاهی جدل. وقتی شخص تصمیمی میگیرد، در واقع این تصمیم ناشی از مکالمات ذهنی و درونی فرد و آنچیزی است که به خود میگوید T.A. به این انواع تجلیات خود حالات نفسانی من میگوید T.A. همچنین شرح میدهد که این گرایشهای درونی متفاوت از کجا نشات میگیرند. حالات نفسانی خود شامل والد، بالغ و کودک است T.A. برای هر یک از این حالات نفسانی خود صفات مثبتی را در شرایط خاص قائل است. هر یک از این حالات نفسانی احساسات، تفکرات و قضاوتهای ارزشی خاص خود را دارا میباشد. والد: مجموعه ای از پیشداوریها، باورها و تعصبات میباشد. این بخش از شخصیت با دستورات عملهای زندگی و باید و نبایدهای آن سر و کار دارد و دارای دو بعد میباشد یکی بعد نوازشگر است که حالت حمایتی دارد و بعد دیگر انتقادگر است که بر خلاف بعد قبلی سختگیر و آزارگر نیز میتواند باشد. والد میتواند کنترل کند، تصمیم بگیرد، نقش بازی کند و دلیل تراشی کند و نیز ممکن است در بعضی موارد نیز حق با او باشد. والد انتقادگر را معمولاً در افرادی با عزت نفس پائین و عناد بخود همراه دانسته اند. بالغ: خوب پردازش کردن اطلاعات و برخورد مناسب و شایسته از حالات نفسانی بالغ سرچشمه میگیرد. تصمیماتی که منطقی و بر مبنای حقایق موجود میباشند نیز از حالات نفسانی بالغ نشات میگیرند. اظهار نظرهای منطقی و احساسات اخلاقی، اهداف و واقعگرایی با این بخش از شخصیت ما سروکار دارند. کودک: در تعاریف T.A. کودک بعنوان منبع خلاقیت، بازآفرینی و منبع اساسی سرزندگی محسوب میشود. هیجانها، احساسات و تصوراتی که کودک دارد ممکن است توسط یک والد نوازشگر سرکوب شود که میتواند در دراز مدت بر شخصیت فرد اثرات نامطلوبی داشته باشد که خود ممکن است به بیماریهای روان تنی نیز منجر شود. این بخش از شخصیت چنانچه تحت نظارت بالغ قرار نگیرد میتواند دیدگاه غیر واقعی نسبت به زندگی داشته و بر اساس تکانه های احساسی و هیجانی رفتار کند. هدف T.A. کمک به فرد است تا انتخاب کند که در شرایط و زمانهای خاص میخواهد در کدامیک از حالات نفسانی باشد بجای اینکه صرفاً اجازه دهد تا این حالات نفسانی دائماً احساسات، افکار و گرایشات و رفتار او را کنترل کنند. نوازشها و مبادلات T.A. معتقد است که تمام تعاملات بین افراد از نوازشها و مبادلات ساخته شده. نوازش: هر نوع ارتباط متقابل بین دو نفر در واقع به معنای آن است که فرد دیگری متوجه حضور ما شده و یا به ما این احساس را بدهد که حضور ما را درک کرده است. نوازش میتواند کلامی یا غیر کلامی، مثبت (در آغوش گرفتن) یا منفی (کتک زدن)، شرطی یا غیر شرطی و دارای شدتهای متفاوت باشد. یک مبادله ارتباط بین دو نفر یا یک معامله دو جانبه نوازش بین آن دو میباشد. گاهی مبادلات «مقاطع» و گاهی «پنهانی» میباشند و گاهی باعث سوء تفاهات و یا قطع شدن روابط میگردند. بطور کلی شش رابطه بین حالات نفسانی دو نفر وجود دارد که عبارتند از رابطه: والد-والد، والد-کودک، والد-بالغ، بالغ-بالغ، بالغ-کودک و کودک-کودک. بعنوان مثال صحبت راجع به آب و هوا میتواند راهی برای ارتباط والد-والد باشد، یک گفتگوی منطقی بین دو نفر میتواند راهی برای ارتباط بالغ-بالغ باشد و همچنین زمانی که دو نفر با هم شوخی و تفریح میکنند نیز میتوانند در حالت نفسانی کودک-کودک باشند. مواضع فرد در زندگی مفهوم دیگری که در T.A. مطرح است آن است که مردم نگرشهای اساسی خاصی را نسبت به خود و دیگران انتخاب میکنند که میتواند مثبت یا منفی باشد. این نگرشها میتوانند به این صورت باشند: من خوب هستم یا من خوب نیستم و دیگر آنکه: تو خوب هستی یا تو خوب نیستی. ساختارهای زمانی T.A. به شش روش گذراندن وقت و زمان اشاره میکند: کناره گیری- تشریفات- وقت گذرانی- فعالیت- بازیها- صمیمیتاریک برن در معروفترین کتاب خود «بازیها» به تشریح و آشکار کردن اینکه مردم چگونه با انجام عادات و کارهای روانی ناسالم باعث رنجش و ناراحتی خود و دیگران میشوند پرداخته است که البته میتوان آنها را تغییر داد. بازیها و نمایشنامه ها بازیها راههایی هستند که فرد در کودکی آموخته و با انجام آنها فرد از ایجاد صمیمیت اجتناب میکند (آگاهانه یا ناآگاهانه)، که البته میتواند با بازنگری بالغ آنها را تغییر دهد. بازیها بر

خلاف مفهوم رایجشان لزوماً به معنای لذت بردن و داشتن اوقات خوب نیست بلکه در واقع باید از آن اجتناب کرد و تا حد امکان سعی در رها شدن از آن داشت. نمایشنامه: هر یک از ما در دوران کودکی داستان زندگی خود را مینویسیم این نمایشنامه برای تمام مدت عمر طراحی میشود و مبتنی بر تصمیمات دوران کودکی و برنامه نویسی پدر و مادر هستند که پیوسته تقویت میگردند. مهمترین تصمیم درباره نمایشنامه برنده یا بازنده بودن آن است منبع: وبلاگ مثبت من

پیام پنهانی در روابط متقابل

در یک رابطه‌ی متقابل همراه با پیام‌های پنهانی، دو پیام در آن واحد رد و بدل می‌شود. یکی از آنها پیامی روشن و واضح و پذیرا در سطح اجتماعی است. دیگری پوشیده و پنهان است و یا پیامی است که در سطوح روانشناختی قرار دارد. اغلب اوقات محتوای سطح اجتماعی این رابطه‌ی متقابل، "بالغ" به "بالغ" می‌باشد. در حالی که پیام‌های سطوح روانشناختی پنهانی آن معمولاً "والد" به "کودک" یا "کودک" به "والد" است. شوهر: "پیراهن مرا چکار کردی؟" همسر: "آن را در کمد لباس‌ها گذاشتم." اگر صرفاً به کلمات توجه کنیم، خواهیم گفت این یک رابطه‌ی متقابل مکمل "بالغ" به "بالغ" است و در سطح اجتماعی هم هینطور هست. ولی حال بیابید همین گفتگو را با لحن صدا و ژست‌های بدنی مورد توجه قرار دهیم. شوهر (با خشونت، در حالی که لحن صدا در انتهای جمله بالا می‌رود، با عضلات چهره‌ای منقبض و با ابروهای بالا کشیده): "پیراهن مرا چکار کردی؟" همسر (با صدایی لرزان، در حالی که لحن صدایش بالا می‌رود، با شانه‌های خمیده، سر پایین افتاده، و از زیر ابروهای بالا رفته نگاه می‌کند): "آنها در کمد لباس‌ها گذاشتم." سطح روانشناختی به صورت موازی "والد" - "کودک" و "کودک" - "والد" در حال تبادل است. اگر پیام‌ها را به صورت کلماتی که در این سطح منتقل شده‌اند بیان کنیم، به این صورت در می‌آید: شوهر: "تو همیشه وسایل منو بهم می‌ریزی." همسر: "تو همیشه با بی‌انصافی از من انتقاد می‌کنی." یک نکته‌ی عمومی مهم در مورد روابط متقابل: زمانی که من محرک یک رابطه‌ی متقابل را به شما وارد می‌کنم، هرگز نمی‌توانم شما را وادار کنم که به یک حالت نفسانی خاص بروید. بالا-ترین کاری که می‌توانم بکنم این است که شما را دعوت کنم که از آن حالت نفسانی خاص پاسخ دهید. سومین قانون ایجاد رابطه‌ی سومین قانون اریک برن چنین می‌گوید: پیامد رفتاری یک رابطه‌ی متقابل با پیام‌های پنهانی در سطوح روانشناختی مشخص می‌شود نه در سطح اجتماعی. اریک برن تأکید بر این دارد که حتماً در سطح روانشناختی مشخص می‌شود، نه اینکه ممکن است مشخص شود. او بر این باور است که وقتی افراد در دو سطح با یکدیگر رابطه برقرار می‌کنند، آنچه که عملاً اتفاق می‌افتد همیشه پیامد آن پیام‌های پنهانی است. اگر بخواهیم یک رفتار را خوب بفهمیم می‌بایست توجه کامل و خاص به سطح روانشناختی رابطه داشته باشیم. به زبان تحلیل رفتار متقابل ما از این مسئله به عنوان "افکار مریخی" صحبت می‌کنیم. اریک برن یک مرد سبز رنگ و کوچک را به تصویر در می‌آورد که از کره‌ی مریخ به زمین فرود آمده است و آنچه را که در روی کره‌ی زمین است مشاهده می‌کند. این شخص مریخی هیچگونه درک قبلی از معنای روابط ما ندارد. او به سادگی مشاهده می‌کند که ما چگونه رابطه برقرار می‌کنیم و سپس به رفتارهای بعد از این روابط توجه می‌کند. تمرین کنید که آن مریخی باشید. همیشه از سطح روانشناختی و سطح اجتماعی آگاه باشید. ادعای قاطع برن را بررسی کنید. آیا باور او در این مورد که پیام‌های رفتاری همیشه در سطح روانشناختی مشخص می‌شود، درست است؟ <http://rezaashtiani.mihanblog.com/post/556>

روانشناسی شادی

مهین کوشک آباد

چکیده: این طرز تفکر ماست که قادر است در بحراناها ما را یاری کند و وجودمان را با نشاط و شادمانی تقویت کند وقتی قلبمان

از شادی و نشاط آکنده باشد خواهیم توانست با دیگران به ملالیت و مهربانی رفتار کنیم هنگامی که در کاری شکست می‌خوریم با شجاعت بلند شویم و با راه خود ادامه دهیم. همیشه کلمات شادی بخش و امیدوار کننده بر زبان بیاوریم. حقیقت اندیش باشیم. توکل و اتصال به قدرت بی‌نهایت خود و نه قادر می‌تواند شادی و اطمینان را به دنبال داشته باشد. جهان بازتابی است از خود ما وقتی عشق می‌ورزیم تمام جهان به نظر فوق‌العاده می‌آید پس باید دید خود را تغییر دهیم تا بتوانیم بهتر و شادتر زندگی کنیم. عشق ورزیدن یکی از پایه‌های اساسی شاد زیستن است شاد زیستن عشق ورزیدن به لحظه لحظه‌ی زندگی است. کلید واژه‌ها: شادی نشاط شادمانه زیستن. مقدمه: بین شادی و زندگی رابطه‌ی مستقیم وجود دارد. یعنی کسی که در ظاهر و باطن شاد است. چهره‌ای گشاده دارد امیدواری پویایی و تفکر منطقی بر وجودش حکم فرماست احساس مثبت ایجاد فرصت برای دیگران و صفات پسندیده‌ی دیگرش او را در دل دیگران جای می‌دهد شادی تصمیم‌گیری را برای او راحت‌تر می‌نماید و چنین انسانی زمین را بر خود تنگ نمی‌بیند در کوچه باغ زندگی او ازین بست خبری نیست و اتکا به خداوند و احساس بر خوردار دائمی از حمایت‌های او را در دل دارد در نتیجه از زندگی کردن لذت می‌برد وجودش برای خود و دیگران ارزشمند می‌گردد. تعریف شادی و شادمانی: وقتی آدمی نیازهایش ارضاء می‌شود و به چیزهای مورد علاقه‌اش دست می‌یابد احساس و هیجانی در او پدید می‌آید که از آن به شادی و نشاط تعبیر می‌شود و با واژه‌هایی چون شادمانی سرود. وجد. سرخوش. مسرت. خوشی و خوشحالی هم معناست. شادی زندگی را خوشایند می‌سازد و اشتیاق برای پرداختن به فعالیت‌های اجتماعی را آسان می‌نماید. ارسطو پروراندن عالی‌ترین صفات و خصایص انسانی را شادمانی می‌داند یعنی شادی تنها در لذت‌های مادی گذرا خلاصه نمی‌شود شادمانی واقعی در نزدیک شدن به هدف و آفرینش و آراسته شدن به خصلت‌ها و خوی‌های انسانی و الهی است. به طور خلاصه می‌توان گفت: شادی به طور مطلق امکان‌پذیر نیست و هر انسانی مطابق جهان بینی و اندیشه‌های خود اگر به چیزهای مورد علاقه‌اش برسد و از زندگی‌اش رضایت داشته باشد در خود احساس شادی می‌کند که شادی نام دارد. انواع شادی و شادمانی: نشاط و شادمانی گسترده‌ای وسیع دارد اما در یک تقسیم‌بندی می‌توان آن را به دو قسمت تقسیم کرد: ۱- شادی‌های واقعی، عمیق و تعالی بخش: امام علی (ع) می‌فرماید: ((شادی انسان از بدست آوردن چیزی است که هرگز آن را از دست ندهد)) و برای او مفید خواهد بود هم چنین این شادی از آثار ایمان مذهبی است که مذهب بر زمینه‌های پیدایش شادی سفارش کرده و نشانه‌هایش را ستوده و راه رسیدن به آن و بهره‌مندی کامل از آن را پیش رو قرار داده است. راز و نیاز عاشقانه دعا و نیایش باشور و حال نماز با حضور قلب، کمک به انسانی افتاده نوازش یتیمی غمگین، سیر کردن گرسنه‌ای بی‌نوا، دیدار بستگان، گفتگو با دوستی صمیمی، ابراز عشق به همسر و فرزندان و ... که همگی مصادیق ایجاد سرور در دلها است و از سفارش‌های دین می‌باشد، همان سرور و نشاطی را به دنبال دارد که دیدن بهار طرب انگیز و صبح پر لطافت و قطره‌ای شبنم بر رخسار گل سرخ و زمزمه‌ی جویبار و وزش نسیم روح اقرا دارد، بلکه بیشتر چرا که در روایت داریم ((در بهشت خانه‌ای وجود دارد به نام خانه شادی و تنها کسی که یتیمان و بچه‌ها را خوشحال کند به آن داخل می‌شود.)) و لذت شادی آخرت بسیار پایدارتر است. ۲- شادی‌های گذرا: که به سبب هیجانات موقت و عوامل ساختگی و فعالیت‌های زیانبار پدید می‌آید مانند شادی ناشی از مصرف مواد مخدر و موسیقی‌های مبتذل و ... نبودن لذت‌های واقعی سبب می‌شود که مردم به دنبال هیجان‌های تازه باشند و این هیجان‌ها وقتی به اوج می‌رسند دلتنگی به دنبال دارند چرا که هیجان تجربه می‌شود ولی شخص رشد نکرده و مرزهای روانی‌اش افزایش پیدا نمی‌کند. این گونه شادیهایی که توأم با هوسرانی و شهوت است انسان را به سرعت از خدا دور کرده از درک حقایق باز می‌دارد و واقعیت‌ها را شوخی جلوه خواهد داد. هیجانی به نام شادی: اسلام ضمن توجه به شادی‌های واقعی، به شناخت و انس با شادی‌های معنوی و عمیق همراه با احساس مداوم زیبایی سفارش کرده و دریچه‌ی نوینی از شادابی پایدار را به سوی انسان می‌گشاید. لذت و خوشی تنها با عوامل مادی بدست نمی‌آید عوامل معنوی نیز در ایجاد شادی موثرند. گاهی انجام کارهایی که عادتاً باید لذت

بخش باشند نه تنها لذتی به انسان نمی بخشد بلکه عذاب وجدان و تشویش روحی نیز می آورد. چرا که روح و وجدان آماده لذت بردن نیستند. ارضای تمایلات به هر صورت و در هر شرایط شادی آور نیست گاه پرهیز از لذت، لذت بخش تر از نیل به لذت است. اگر چه شادی یک احساس درونی با منشأ باطنی است و آثار بیرونی هم دارد اما تا قبل از خود را آماده خوش رفتاری و خوش رویی نکنیم در رفتارمان تجلی پیدا نخواهد کرد و در این صورت است که احساس انبساط خاطر و روحیه ی مثبت می کنیم و احساس امنیت روانی و احترام به خویشتن، آرامش روحی و رضایت مندی کرده، هیجانی مثبت و انرژی زا به نام شادی و شادمانی در خود به وجود آورده. ضرورت شادی و شاد زیستن: شاد زیستن پاسخی به چگونه زیستن است برای جوانانی که زندگی هدفمند را جستجو می کنند و از بی حسی بی حالی و پوچی که از شاخصه های انسانهای وابسته به دنیاست گریزانند. نشاط نیروزا، تکاپو بخش و عامل تقویت اراده انسان است که به پشتوانه ی آن استعدادها و توان مندیهای او رشد می کند و به راحتی به اهداف خود دست می یابد شادمانی زندگی را خوشایند می سازد و اشتیاق افراد را برای پرداختن به فعالیتهای اجتماعی آنان می نمایند. حضرت رضا (ع) در ضرورت شادی و تفریح جایگاه ویژه ای در تقسیم بندی اوقات و نظم روزانه اختصاص داده اند و توصیه نموده اند که ((ساعتی از روز را به تفریحات خود اختصاص دهید و از مسرت و شادی ساعات تفریح نیروی انجام وظایف و قتهای دیگر را تأمین کنید.)) با شادی زندگی معنا می یابد و عواطف منفی مانند ناکامی و ناامیدی و ترس و نگرانی بی اثر می شود انسان در پرتو شادی می تواند خویش را بسازد و قله های سلوک را بیسپاید و در اجتماع نقش سازنده ی خود را در زمینه های فرهنگی و سایر و اقتصادی ایفا کند. ضرورت شادی در برنامه ریزی اقتصادی و اجتماعی دولتها نیز خود را نشان می دهد و اگر دولت به بالا بردن سطح شادی در جامعه توجه کنند در اجرای برنامه های خود موفق ترند چرا که با شاد یا غم گین شدن یک نفر تمامی جامعه تأثیر می پذیرد، یعنی غم یا شادی فردی نیست و در یک جا باقی نمی ماند بلکه به همه افراد سرایت می کند. انسان اگر بخواهد، به طور یقین می تواند زندگی شاد و سالمی داشته باشد. فقط کافی است که از داشته های خود بهتر بهره گیری کند تا بر اساس آن شادتر و با نشاط تر زندگی کند. ((رحیمی، یگانه، ۱۳۸۶، (۳۷-۲۵))) شادی و نشاط نیاز طبیعی انسان است و در همه افراد وجود دارد و باید به درستی به آن پاسخ داده شود. استاد مطهری، نیاز به شادی و نشاط را مانند نیاز به غذا می داند که ضرورتی اساسی برای ادامه حیات و سلامت جسم و روان انسان است. روانشناسان علاقمند به مطالعه در حوزه شادی و شادابی، بر شیوه های مثبت زندگی کردن و از جمله بر قضاوت های شناختی و ادراکی ما درباره آسایش متمرکز شده اند. به عبارت دیگر می خواهند بدانند چه چیزی انسان را شاد می کند و تعریف و درک ما از شادی و شادابی چیست؟ به عنوان مثال: آیا پول و ثروت کلید شادی و شادمانی است و آدم های ثروتمند از آدم هایی که زندگی آنان تأمین نیست شادترند؟ شاید کسانی که دچار مشکلات اقتصادی و معیشتی هستند بر این باور باشند که افراد ثروتمند حتماً از زندگی شادمانه تری برخوردارند این افراد اگر معتقدند که پول شادی می آورد در این باور خود تجدید نظر کنند! برنامه ریزی برای شادی و شادمانه زیستن. برنامه ریزی برای شادمانه زیستن کار بزرگ و دشواری است و تلاش کردن برای رسیدن به شادی و نشاط به این معناست که زحمت زندگی دشوار را به جان باید خرید. اگر فلسفه اصلی شما این باشد که عنان زندگی تان در دست شماست و با وجود تمام مشکلات پیش روی خود می توانید با انتخاب های درست خویش شادمان باشید و فرصت بی نظیری به دست خواهید آورد تا از زندگی لذت ببرید. با جستجوی شادی و گشاده رویی تقریباً به فردی تبدیل خواهید شد که دیگران می توانند روابط سودمند و صمیمانه ای با شما داشته باشند. برخورداری از فرهنگ تفسیر مثبت وقایع روزمره ی زندگی نگاه مثبت به محیط و اطرافیان و خلاصه اعتقاد به معنی دار بودن حیات و این که حتی در رنج و سختی های زندگی هم نوعی دلیل و معنا وجود دارد می تواند سلامت هیجانی و نشاط ما را تأمین کند. دکتر الیس از مشهورترین روان شناسان بالینی در جهان معتقد است که از جمله موانع اصلی یک زندگی پر نشاط و آرام داشتن تصورات نامعقول و افکار منفی و مخرب است. باورهای منفی موجب بروز احساسات و

هیجان منفی، نابسامانی مانند احساس گناه و ناشکیبائی در برابر مشکلات احساس ناکار آمدی، کمال گرایی افراطی انتظارات و توقعات بی جا عصبانیت و آذردگی شدید از اطرافیان و همکاران می شود که هر یک به نوبه ی خود می تواند مانعی برای شادی و نشاط ما باشد. برای شادمانه زیستن نیازمند درمان عقلانی هیجانی هستیم تا افکار و هیجانهای منفی خود را کشف کنیم و کنار بگذاریم. محققان معتقدند که ویژگی های عاطفی، روانی و شخصیتی افراد، نوع تربیت و فضایی که در آن پرورش یافته اند، نقش اساسی در شادابی و غم گینی آنان دارد. در عین حال جدا از دلایل و موارد خاص می توان عوامل مشترکی را بر شمرد که معمولاً خاستگاه شادی انسانها به شمار می آیند. مثبت اندیشی شادی آفرین است مثبت اندیشان به نتایج مثبت می رسند احساسات مثبت افکار مثبت می آفریند و احساسات مثبت هم موجب پیدایش افکار و احساسات مثبت می شود خوش بینی نسبت به حال و آینده و تفسیر مثبت داشتن از رخدادهای زندگی شادی آفرین است در حالی که بدبینی و بدگمانی و اطرافیان رنجش آور و مشکل ساز است. یاد آوری خاطره ها و رویدادهای خوش زندگی می تواند شادی آفرین باشد. خیر خواهی و داشتن افکار و احساسات خیرخواهانه نشاط و شادی آفرین است. انسان به طور طبیعی و ذاتی از کمک به دیگران لذت می برد و نوعی احساس رضایت و آرامش درونی را تجربه می کند و برای او شادی بخش است. امام علی (ع) به نقل از پیامبر اعظم (ص) می فرماید: کسی که برای رفع نیاز و حاجت انسان مومنی می کوشد مثل این است که تاقیامت عبادت کرده است و به قول حکیم توس: کسی نیک بیند به هر دو سرا که نیکی رساند به خلق خدا توجه داشته باشیم که اندیشیدن به نعمت ها و قدر شناسی از آنها موجب آرامش و نشاط بیشتر ما در زندگی خواهد شد. در حالی که ناسپاسی و بی اعتنایی نیست به داشته ها و توانایی ها ما را دچار رنجش و جدال ذهنی و روانی دائمی می کند. امیدواری مانند نیک بینی و قدر شناسی نقش شگفت آوری در برخورداری از زندگی سالم و پر نشاط ایفا می کند در حالی که نومییدی و یأس موجب رنجوری همیشگی و شکست در زندگی خواهد شد. آموزه های قرآنی ما همواره انسانها را به رحمت خدا و امدادهای الهی امیدوار می کند و نومیدان را شایسته بهره مندی از رحمت خداوندی نمی داند. برخوردار بودن از یک شبکه خانوادگی دوستانه گسترده و صمیمی دلگرم کننده و نشاط آور است زیرا رابطه خواهی و پیوند جویی مثبت نیاز طبیعی و ضروری انسان در زندگی خانوادگی و اجتماعی است. از جمله عوامل دیگر و مهم شادمانه زیستن می توان به عفو و بخشش نسبت به دیگران و فرو نشاندن حس انتقام جویی اشاره کرد. انتقام گیری و کینه توزی نسبت به دیگران ما را در یک کشمکش خطرناک فکری و روانی قرار می دهد و موجب تخریب جسم و جان مان می شود. قابل تأمل است که در قرآن کریم در سوره آل عمران فرو خوردگان خشم، شکیبایان و عفوکنندگان را در شمار انسانهای نیکوکار و متقی قرار می دهد و الگوهای رفتاری پیامبر بزرگوار و امامان معصوم ما هم بر این مهم دلالت دارد. باید توجه داشته باشیم که گذشت نسبت به دیگران به معنی چشم پوشی از حقوق مشروع و قانونی خود نیست، بلکه در عفو در عین قدرت بر انتقام، پاسخ خدایسندانه و انسان دوستانه ای است که می تواند نقش آموزشی و تربیتی سازنده ای داشته باشد. (علم الهدایی حسن، ۱۳۸۶، ۹۲-۱۱۱) شادی جریانی طبیعی است خداوند انسان را برای شاد بودن و لذت بردن از زندگی خلق نموده و تنها یک شرط برای بهره مندی کامل از شادی برای انسان قائل شد. و آن رسیدن به دانایی است که در سایه ی دانایی ما می توانیم از شادابی و نشاط بهره مند شویم و طنز هم در زندگی نقش بسیار موثری دارد. طنز می تواند لبخند را به لب درد را به دل و فکر را به ذهن بیاورد. طنز می تواند عاملی برای شاد می باشد. راه های افزایش شادی و نشاط در خانواده: خانواده مهمترین نهاد اجتماعی است و تشکیل خانواده برای فرد برکات زیادی دارد در تحقیقاتی که روان شناسان معاصر در مورد مسئله سعادت و شادکامی و عوامل آن انجام داده اند به ازدواج به عنوان عامل اساسی سعادت و شادکامی اشاره شده است. خانواده یک سیستم است، سیستم را به صورت مجموعه ی اجزا و عناصر یا افرادی که در کنار یکدیگر هستند. و بر روی هم اثر متقابل داشته و با هم هویت ویژه ای را می سازند توصیف می کنند. سیستم بر دو نوع اند: سیستم های باز و سیستم های بسته. سیستم بسته با دنیای بیرون از خود تعامل ندارد اما بر

عکس ((سیستم باز)) سیستمی است که در آن پسخوراند یا واکنش وجود دارد در سیستم بسته شاخص فرسودگی افزایش می یابد در حالی که ((در سیستم باز)) به علت وجود فیدبک و انجام کنش و واکنش چنین حالتی پیش نمی آید. (گلزاری ، محمد رضا ، حسین نژاد ۱۳۸۱ ۹۶-۹۰) چگونگی تحقق شادی : الف) اصول زیستی شادی : ۱- تغذیه سالم : تغذیه ی سالم و کامل (شامل پروتئین ها به اندازه ی کافی ، کربو هیدرات های مهم حیاتی و عناصر شیمیایی حیاتی مواد معدنی و قیر دار ، چربی کم کم ، نه تنها اندام و وضع جسمانی را بهبود می بخشد بلکه تأثیرات مثبتی بر زندگی می گذارد . ۲- ورزش کنید . شادابی در گرو سلامت بدن است انسان وقتی از شادی و نشاط لذت میبرد که در سلامت جسمانی به سر برد ورزش این توانایی را در انسان فراهم می آورد و به سلامتی روح او نیز کمک می کند و او را شاداب نگه می دارد . ورزش روحیه ی شجاعت . از خود گذشتگی ، مبارزه با ظلم و ظالم و دفاع از مظلوم را در انسان تقویت می نماید و او را در ارائه نقش های اجتماعی اش یاری می کند به او حس اعتقاد به نفس می بخشد و موجب توسعه ی شخصیت در وی می شود . اراده را قوی و باعث عزت نفس فردی و اجتماعی می شود . ۳- به طرز صحیح تنفس کنید : تنفس مهمترین عملی است گرما در زندگی خود انجام می دهیم ، درست نفس کشیدن و در هوای پاک تنفس کردن انرژی حیاتی بدن را افزایش می دهد و اکسیژن را به سلولها که کوچکترین اجزای سازنده ی بدن ما هستند می رساند و بدین وسیله انرژی مورد نیاز بدن را برای داشتن عمر طولانی تامین می کند . ۴- به اندازه کافی خواب و استراحت داشته باشید : خواب چشمه ای پر برکت برای رفع خستگی و استراحت جهت تجدید قوا و کسب انرژی می باشد . در قرآن نیز به ارزش اشاره شده است : اوست که ... خواب را مایه ی آرامش قرار داد . در روایات هم داریم که خواب سبب تسلط قوای ذهنی و استواری و قوت بدن است . ب) اصول روان شناختی شادی : ۱- روی امور مثبت تکیه کنید : به جای ایراد گرفتن اعتراض کردن سخنان منفی و قضاوت سریع در رابطه با دیگران بایستی سعی کنیم با برقراری امنیت و آرامش روانی و عاطفی و احترام به عقاید و نظرات طرف مقابل او را به تکرار رفتارهای مثبت تشویق نمائیم در این صورت موجبات شادی او را نیز فراهم کرده ایم . ۲- در زندگی اعتدال داشته باشید : اصولاً رعایت اعتدال و میانه روی در تمام ابعاد زندگی موجب یک زندگی سالم و پر نشاط می شود و بر عکس عدم اعتدال موجبات نابودی خانواده را فراهم خواهد کرد و در نتیجه بدبینی و دلزدگی ایجاد می کند . اگر نیازمندی های آدمی ارضاء نشود تعادل روحی انسان به هم خورد . و موجب اضطراب می گردد . در این میان غم و شادی هر دو از نیازهای روح انسان هستند . افراط و تفریط در غم و شادی نشانه نوعی بیماری روحی است و تعادل در آن نشانه سلامت روح می باشد . ۳- در زمان حال زندگی کنید : زندگی ، مثل آب رودخانه است کسی که در آن قدم می گذارد هر لحظه در گذر است ، زندگانی یک تحول دائمی است و تنها چیزی که محقق و مسلم است همین ((امروز)) است . کسانی که در حسرت به دست آوردن آرمانها و آرزوهای دراز شادی آور در آینده می سوزند از رفتارهای امروز خود که می تواند برایشان مسرت بخش باشد غافلند . ۴- خلاقیت داشته باشید : همه انسانها کم و بیش ذهن خلاق دارند مهم آن است که بتوانند آن را بکار گرفته و از آن استفاده نمایند افرادی که قدرت خلاقیت خود را شکوفا نموده اند برای هر مساله و مشکل راه حلی پیدا می کنند و وقتی با حادثه ای ناگوار بر خورد می کنند با روشهای خلاق احساس بد و منفی خود را به احساس مثبت و خوب تبدیل می کنند آنها از هر فرصت استفاده می کنند تا شرایطی به وجود آورند که زندگی شان شاد و متفاوت باشد . موارد زیر در پرورش خلاقیت کمک می کند : مطالعه نوشتن داستان بازی با کلمات بازی با اعداد ، حل معما ، نقاشی صریح سوالات باز تمرکز حواس مثبت نگری ... ۵- در ابراز محبت رقابت داشته باشید : از اساسی ترین نیازهای روانی افراد - که همواره روان شناسان آن را در درجه ی اول اهمیت قرار می دهند برخوردار از محبت است . محبت در واقعیت زندگی ، عمیق ترین ، پایدارترین جدی ترین و در عین حال زیباترین معانی را دارد . در خانه ای که محبت حاکم است غلبه جویی و تسلط بر دیگری و فخر فروشی و توقعات خارج از اندازه وجود ندارد . برای اینکه زندگی شادی داشته باشید در ابراز محبت رقابت کنید . ۶- روحیه سپاسگذاری و قدردانی داشته باشید : برای پر

فروغ نگه داشتن شمع محبت و صفا تنها انجام دادن وظیفه و محبت قلبی کافی نیست بلکه اظهار محبت و تشکر بسیار مهم است . اظهار ((عشق و قدردانی)) حتی می توان با به کار بردن کلمه ی متشکرم از او تقدیر به عمل آورد در این صورت امکان تکرار آن عمل بیشتر می شود از طرف دیگر او نیز یاد می گیرد عشق و محبت شما را جبران کند و به همین عمل نشاط و شادی به همراه دارد . ۷- برای خود دوست یابی کنید : یکی از نیازهای اساسی روان انسان دلبستگی و تعلق به گروه است انسانها در هر مرحله از رشد محتاج گروه یا دسته اند که به آن تعلق داشته باشند . زندگی حقیقی زیستن با مردم و شریک بودن در لذتها و شادی های آنان است و بزرگترین مجازات برای انسان زندان انفرادی است . ج) اصول اجتماعی شادی : ۱- روابط اجتماعی با نشاط داشته باشید : کسانی که به درستی مهارتهای عملی ارتباطات اجتماعی را فرا گرفته باشند دارای وسعت فکر و هوش و فراستی خواهند شد که در روابط درون خانواده نیز تأثیر گذاشته و قوه ی دور اندیشی و آینده نگری را در آنها تقویت می نماید . مهارتهای اجتماعی با نشاط نه تنها شروع و تداوم روابط متقابل مثبت با دیگران را فراهم می آورد بلکه توانائی نیل به اهداف ارتباط با دیگران را نیز در شخص ایجاد می کند و در نهایت باعث شادی درونی می گردد . عوامل ایجاد کننده ی روابط متقابل مثبت به قرار زیر می باشد : لیبخند زدن - ادای احترام به دیگران خوب گوش کردن به سخنان دیگران همکاری و مشورت ظاهر آراسته داشتن و ... مهمترین ، زیباترین و شادی آورترین روابط اجتماعی برقراری روابط خویشاوندی و رخت و آمد با بستگان می باشد برقراری روابط خویشاندی باعث می شود افراد خود را در شبکه ی وسیعی از حمایت اجتماعی ببیند و عواطف خود را نسبت به هم اظهار کنند . ۲- در انجمن های خیریه عضو شوید : گستره ی حمایت از محدوده ی کوچک خانواده آغاز می شود خویشاوندان همسایگان شهروندان ، فقرا مسکینان یتیمان و ... را نیز می شود . این حمایت های اجتماعی لذتی به همراه دارد که همه ی وجود انسان را در بر می گیرد و علاوه بر اجر اخروی ، فرد به حد اعلا ی خوشی زندگی که با رضایت ، سرور ، خوشحالی و نشاط همراه است واصل می شود . ۳- حتماً اشتغالی برای خود داشته باشید . اشتغال همه ی جنبه های شادی از جمله عاطفه ی مثبت رضایت از زندگی و عزت نفس را تحت تأثیر قرار می دهد و به نوعی بهداشت روانی را ارتقاء می بخشد . ۴- اگر علم هم دارید باز هم مشورت کنید : هم اندیشی در حائل علاوه بر اینکه تصمیمات را پخته می سازد نوعی احترام و توجه به شخصیت دیگر از هم به حساب می آید و باعث شادی می شود . ۵- در مراسم شادی حضور داشته باشید : برای انسان روزها و موقعیت هایی شاد و فرح انگیز پیش می آید بعضی از این شادیهها در واقع حالت شخصی و درونی است که بر روان او می گذرد ، اما برخی دیگر هم متناسب با دین و فرهنگ و آداب و رسوم می باشد و عمومی است از قبیل روزهای عید و میلاد ائمه و یا مراسم ازدواج . د- اصول معنوی شادی : در زندگی احساسی معنا کنید : از بهترین مصادیق معنا دادن به زندگی دین داری است دین بر زندگی معنا و مفهوم واقعی می بخشد چرا که معنا برخاسته از هدف زندگی است و اینکه ما در جستجوی خدا باشیم و همیشه خدا را احساس کنیم و در زندگی مان آنچه او می خواهد پیاده نماییم . در حقیقت همان پشتوانه را یافته ایم و به آن تکیه خواهیم کرد . بدین ترتیب همه ی وقایع و رویدادها در صفحات تقویم زندگی مان شریین خواهد بود . ۲- خدا با شماست با او ارتباط برقرار کنید : هدف نهایی زندگی ، خداست و تنها اوست که می تواند زندگی را برایمان معنی کند او تنها کسی است که به ما آرامش می دهد نشاط و شادی که در نتیجه ی ارتباط با خداست که دلها آرام می یابد . ۳- دعا کنید : در دعا نوعی رابطه ی عاطفی بین انسان و خداوند برقرار می شود و در مواردی این رابطه منحصر به فرد است زیرا بعضی از مشکلات را با نزدیکترین دوستان و اقوام نیز نمی توان در میان گذاشت ولی در دعا آنها را با خداوند در میان گذاشته دست به درگاه او بلند می کنیم و این خود عاملی برای برون ریزی عاطفی در ما می شود و به آرامش و نشاط درونی خواهیم رسید . ۴- با یک ذکر انس بگیرید : تکرار عبارت ، دعا یا واژه ای مثبت شیوه ای کهن برای پالایش و تحول ذهن است و ((تمرین معنوی)) نامیده می شود یعنی به جای آنکه اجازه دهیم ذهن روی مشکلات و عواطف گوناگون مکث کند و باقی بماند به تکرار واژه یا عبارتی پردازیم که به ما کمک کند تا با ادراک

عینی تر فلسفی تر و یا معنوی تر از واقعیت پیوند برقرار کنیم. (رحیمی یگانه زهرا ۱۳۸۶، ۸۷-۵۰) شادی: ابراهام لینکلن گفته است، اغلب مردم تقریباً به همان اندازه ای شاد هستند که انتظارش را دارند در واقع آنچه که در زندگی برای ما رخ می دهد آن قدر تعیین کننده شادی ما نیست بلکه بیشتر نوع واکنش ما نیست به آن رخدادهاست که نقش تعیین کننده دارد. شاد بودن همیشه آسان نیست. شاد بودن می تواند یکی از بزرگترین مبارزات ما در صحنه زندگی باشد و گاه می تواند تمام پافشاری ها، انضباط فردی و تصمیماتی را که برای ما آمده اسم مخدوش کند. معنای بلوغ قبول مسئولیت خویش و تمرکز برداشته ها به جای نداشته هاست. افکار و اندیشه های ما تعیین کننده میزان شادی های ماست برای شاد بودن برفکار شاد تمرکز کنیم. (متیوس اندرو، ۱۳۸۳ ۵۳-۵۲) شاد بودن بدون شرط و پیش شرط: متأسفانه ما انسانها برای شاد بودن شرط و پیش شرط تعیین می کنیم تا زمانی که چنین هرگز نخواهیم بود. راز واقعی شاد بودن این است که از تمام لحظه های زندگی لذت ببریم، لحظات شادمانه را شکار کنیم. هنر این نیست که آنان در روزگار خوش و زمان موقعیت و لحظه های شیرین شاد باشد و احساس شادمانگی کند بلکه هنر این است که انسان در اوج درگیریها، سختی ها و مشکلات احساس شادی و شادمانی کند. آنانی که در جستجوی شادمانگی هستند هرگز آن را نخواهند یافت اگر انسان با تعیین شرط به جستجوی شادمانگی پردازد اشتباه است. (ولیزاده، صمد، ۱۳۸۱، ص ۱۲۴-۱۲۳) خصوصیات آدم های شاد: ۱- افراد شاد زندگی خود را تحت کنترل دارند، محل کار و زندگی خود را انتخاب می کنند و حداقل تغییرات دلخواه را ایجاد می کنند. ۲- آدم های شاد به ارتباط میان مغز و بدن و نیز جسم و روح واقف هستند این افراد به هر دو توجه دارند. ۳- افراد شاد زندگی را میدان و صحنه ی برد و یا باخت تلقی نمی کنند. ۴- افراد شاد به زندگی به شکل آموزگار نگاه می کنند و هر شکستی را، امیدوارانه جبران کنند. ۵- افراد شاد قدم به قدم با برنامه ریزی خود را به موفقیت می رسانند. ۶- افراد شاد بر هدف خود تمرکز می کنند و با یادآوری شادیهای زندگی، احساس لذت می نمایند. ۷- آنها به آینده با دید خوب و مثبت می نگرند. ۸- اشخاص شاد می دانند که بعضی از اتفاق ها در زندگی از کف اختیار ما خارج است. ۹- افراد شاد همواره تلاش می کنند تا موفقیت های شغلی و کاری خود را بهبود بخشند. ۱۰- افراد شاد هدف های زندگی خود را مشخص کرده اند و بتوانند از توانایی خود حداکثر استفاده را ببرند. (ماهوان سعید ۱۳۸۵، ۲۳) نکاتی در مورد شاد زیستن: ۱- انرژی درونی خود را از زیبایی هایی که شفا را احاطه کرده جذب کنید وقتی چنین کاری را انجام می دهید این پذیرش انرژی تبدیل به منبع نیرومندی در زندگی شفا می شود. ۲- این حقیقت باستانی را بنویسید و در طول روز تکرار کنید ((وقتی شادی را برای خودتان تقاضا می کنید همیشه از شما می گریزد وقتی شادی را برای دیگران بخواهید خودتان آن را خواهید یافت. ۳- به دامن طبیعت پناه ببرید. کوه پیمایی کنید و در ساحل قدم بزنید وقتی زمانی را به بهره بردن از زیبایی های طبیعت اختصاص می دهید این اعتقاد را کنار می گذارید که برای شاد بودن به کالاهای بیشتری نیاز دارید. ۴- بخشیدن بدون انتظار دریافت پاداش یا جایزه را تمرین کنید پاداش شما احساس آرامش و شادی است. ۵- به خاطر داشته باشید که هر اندیشه ی منفی درباره ی دیگران به خودتان باز می گردد و افکار منفی را با افکار مثبت جایگزین کنید در نتیجه آرامش و نشاط و اعتماد به نفس در شما افزایش می یابد. (وین دلبو دایر، ۱۳۸۵) نتیجه گیری: با توجه به مطالبی که ذکر شد و انواع شادی و روشهای شاد زیستن مطرح گردید و اینکه ما انسانها خودمان بهتر از هر کسی می توانیم به شادمانه زیستن خود کمک کنیم و یک زندگی بسیار خوبی را برای خود و خانواده مان رقم بزنیم و همچنین ارتباطی که شادی با سلامتی دارد یک جسم سالمی داشته باشیم و از این دنیا و زیبایی هایش استفاده کنیم و بتوانیم لبخندی را بر لب دیگران هم بنشانیم و همه ها از نعمتهای خداوند بهترین استفاده را داشته باشیم. و با چهره ای خندان در جامعه خود فضای محبت، صمیمیت و دولتی را گسترش دهیم.

پیشنهادات: ۱- اگر شادی توکل به خدا اعتماد به نفس و خلاقیت و فعال بودن را در مردم نهادینه کنیم بسیاری از مشکلات مان حل خواهد شد. ۲- دستگاهها و سازمانهای مختلف بایستی در حوزه مسئولیت خود برای سبب و گسترش فرهنگ شادی برنامه های

لازم را تدوین و برای اجرای آن برنامه‌ها به صورت جدی تلاش نمایند. ۳- تولید برنامه‌های شاد در صدا و سیما افزایش یابد و فلسفه‌ی شادمانگی دریافت برنامه‌ها مد نظر قرار گیرد که کمک شایان توجهی به نهادینه کردن شادی در جامعه خواهد داشت. ۴- ایجاد محیطی شاد با جوی شادمانه در محیط‌های کاری نه تنها بهره‌وری کارمندان را به صورت جدی افزایش می‌دهد. بلکه جو تفاهم همدلی و خلاقیت را هم افزایش می‌دهد. ۵- ضرورت برنامه‌ها و محیط شاد در دانشگاه‌ها و مدارس نیز دو چندان می‌باشد اگر می‌خواهیم نسلی خلاق با نشاط صبور، انعطاف پذیر تربیت کنیم بایستی برای شادی آنها برنامه ریزی کنیم. منابع: ۱- رحیمی یگانه، زهرا، خانواده موفق و با نشاط، (۳) ۱۳۸۶ چاپ اول، انتشارات پیام نور ۲- علم الهدایی، حسن، مهارتهای خوب زندگی کردن ج ۲ ۱۳۸۶ چاپ اول، انتشارات دانشگاه فردوسی ۳- ماهوان سعید آشنایی با مهارتهای زندگی ۱۳۸۵، چاپ اول، انتشارات ماهوان ۴- سلسله همایش‌های مهارتهای زندگی در قرن ۲۱ (سخنرانی اساتید) ۱۳۸۲ چاپ اول ناشر: معاونت فرهنگی شهرداری مشهد. ۵- ولیزاده صمد، زندگی شادمانه ۱۳۸۱ چاپ اول، انتشارات نگرش روز ۶- متیوس، اندرو، راز شاد زیستن، ۱۳۸۳ چاپ سی و یکم انتشارات نسل نو اندیش. ۷- وین دایر، روش‌هایی برای بهتر زیستن ۱۳۸۵، انتشارات نسل نو اندیش

تحلیل رفتار متقابل

مهدی یاراحمدی خراسانی

از نگاه دانش روان‌شناسی "رفتار، احساس و ذهن" سه جنبه‌ی مهم شخصیت انسان را تشکیل می‌دهد. بی‌شک مدیریت در صورتی می‌تواند از تصمیمات خود در قبال نیروی انسانی اطمینان حاصل نماید که از جنبه‌های مختلف شخصیت آن‌ها اطلاعات لازم و کافی را کسب نماید. تحلیل رفتار متقابل یا ((Transactional Analysis راهی است برای آنکه بدانیم بین مردم و درون مردم چه می‌گذرد. بدین وسیله می‌توان روشن کرد که در لایه‌های زیرین ارتباطات جاری بین انسان‌ها به واقع چه چیزی در حال رخ دادن است. تحلیل رفتار متقابل یک تئوری روان‌شناسی است که توسط پروفیسور اریک برن در سال ۱۹۵۰ میلادی ارائه گردید و به لحاظ کاربرد آن در حل مشکلات احساسی و رفتاری، مورد قبول روان‌شناسان قرار گرفته و به تدریج در زمینه‌های مشاوره، روان‌کاوی، مدیریت، جامعه‌شناسی، توسعه سازمانی و آموزش، نظریه‌های جدیدی ارائه نموده و گسترش پیدا کرده است. اساسی‌ترین کارکرد تحلیل رفتار متقابل در انسان‌ها، ایجاد شناخت رفتاری، احساسی و ذهنی است که سه جنبه‌ی مهم شخصیت آدمی را تشکیل می‌دهد. تحلیل رفتار متقابل به روابط و مشکلات درونی شخص و رابطه انسان‌ها با یکدیگر توجه خاصی دارد و اعتقاد بر این است که اگر افراد با یکدیگر روابط سالم، صمیمانه و صادقانه داشته باشند و آن را جایگزین روابط مخرب، منفی و تحقیرآمیز نمایند قادر خواهند بود که از فشارهای روحی-روانی خود و دیگران بکاهند و از زندگی لذت بیشتری ببرند. پیچیدگی در مفاهیم، وجود ابهامات اساسی، تخصصی بودن و زمان طولانی درمان در دیگر روش‌های روان‌درمانی باعث شد تا تحلیل رفتار متقابل با واژه‌های ساده سریعاً جایگزین روش‌های روان‌درمانی قدیمی گردید. به همین جهت تحلیل رفتار متقابل عمومیت یافته و هر جا که انسان‌ها و ارتباطات بین آن‌ها حضور داشت کاربرد عملی پیدا کرده و بعنوان ابزاری برای تغییر و حل مشکلات مورد استفاده قرار گرفت. تحلیل رفتار یک مکتب علمی - کاربردی می‌باشد که در آن نقش محیط و ارتباطات و مراودات اجتماعی از اهمیت فراوانی برخوردار است. مفهوم دیگری که در T.A مطرح است آن است که مردم نگرش‌های اساسی خاصی را نسبت به خود و دیگران انتخاب می‌کنند که می‌تواند مثبت یا منفی باشد. T.A همچنین به شش روش گذراندن وقت و زمان اشاره می‌کند: کناره‌گیری، تشریفات، وقت‌گذرانی، فعالیت، بازیها و صمیمیت. اریک برن در معروفترین کتاب خود «بازیها» به تشریح و آشکار کردن اینکه مردم چگونه با انجام عادات و کارهای روانی ناسالم باعث رنجش و ناراحتی خود و دیگران می‌شوند پرداخته

است. وی در ادامه بدین نکته اشاره می‌کند که با آموزش و تمرین می‌توان این امور را تغییر داد. اساس نظریه اولیه تحلیل رفتار متقابل، بر پایه حالت‌های شخصیتی ارایه گردیده، اریک برن این حالت‌های شخصیتی را در سه بخش "والد، بالغ و کودک" معرفی نمود که شامل نوعی نظام به هم پیوسته فکر کردن، احساس کردن و رفتار کردن است. تحلیل رفتار متقابل در عین سادگی این توانایی را دارد تا افکار و احساسات پیچیده، سردرگم و پریشان شخص را سامان بخشد تا فرد با تفکیک و سازماندهی افکار و احساسات، شناخت بهتری از خود به دست آورد و در نتیجه با آگاهی بیشتر از نقاط ضعف و قدرت خود، رفتارهای سالم و سازنده‌ای را انجام دهد. این روش انسان را توانمند می‌سازد تا در بحران‌های مختلف نسبت به رفتار خود و دیگران قضاوت بهتری انجام داده و قادر به تجزیه و تحلیل مشکل و حل آن باشد.

روش بارش یا طوفان فکری

۱۳۸۸، ۲۷:۰۹ روش بارش یا طوفان فکری

نظام آموزشی در جهت تقویت زمینه‌های بالقوه خلاقیت نقش مهمی ایفا می‌کند و یکی از مسیرهای ساخت این فضا به کارگیری روش‌های تدریس خلاق و خلاقیت زاست. در فرایند خلاقیت سه محور اصلی وجود دارد: ۱- دانش و مهارت‌ها: بدیهی است که برای بروز خلاقیت و نوآوری، فراگیرندگان باید اطلاعات زمینه‌ای مناسبی در مورد موضوع داشته باشند. برای مثال، افراد در حوزه تخصصی علم خود، به نوآوری دست می‌زنند؛ مانند: پزشکان در حوزه پزشکی، صنعت‌گران در حوزه فن‌آوری و صنعت و ... بنابراین یکی از شرایط ایجاد خلاقیت و نوآوری، کسب اطلاعات و مهارت‌های تخصصی است. ۲- انگیزه درونی: یکی دیگر از شرایط به وجود آمدن تفکر خلاق، وجود انگیزه‌های قوی در افراد است تحقیقات متعدد ارتباط مستقیم و مؤثر انگیزه درونی و فعالیت‌های خلاقانه را تأیید کرده است. بنابراین فراگیرنده‌ای که براساس میل خود موضوعی انتخاب کند و به تکمیل آن پردازد در مسیر خلاقیت، موفق‌تر از دیگران خواهد بود. ۳- دارا بودن تفکر خلاق: بدونش ک افراید که از توانایی تفکر خلاق برخوردارند نسبت به دیگران در رفتارهایشان خلاقیت بیشتری ملاحظه میشود یکی از روش‌های تقویت روحیه خلاق در فراگیرندگان بارش فکری یا مغزی است. این روش فعال و خلاق را می‌توان به صورت راهبردی برای تدریس ارائه داد و مراحل منظم اجرایی بعضی موضوعات درسی را از طریق آن تدریس کرد. تعریف بارش مغزی: «اجرای فن و گردهمایی که از طریق آن عده‌ای می‌کوشند برای یک مسئله بخصوص با انباشتن تمام افکار و اندیشه‌هایی که همان‌جا به وسیله اعضا ارائه می‌گردد، راه حلی بیابند». در این تعریف چند نکته اساسی وجود دارد: ۱- بارش فکری روش و فنی گروهی است. ۲- تلاش فکری و ذهنی به طور گروهی صورت می‌گیرد تا راه حلی به دست آید. ۳- راه‌هایی برای حل یک مسئله یا موضوع پیشنهاد می‌شود. ۴- بارش فکری، نوعی حمله ذهنی به موضوع است که طی آن، شرایطی ایجاد می‌شود تا شرکت کنندگان، فی البداهه نظر خود را ابراز دارند. قوانین روش بارش فکری: رعایت قوانین زیر برای اجرای روش الزامی است: ۱- انتقاد ممنوع است: با توجه به این که در جریان بارش فکری، افراد اندیشه‌های غلط یا صحیح خود را ارائه می‌دهند، هر گونه انتقاد یا اعتراض روند فعالیت را کند می‌کند و فکر افراد را به جای تفکر در مورد موضوع، به سوی انتقاد سوق می‌دهد. بنابراین، انتقاد مغایر با اصل بارش فکری است. ۲- قضاوت و ارزش‌یابی در مورد اندیشه و فکر اعضا ممنوع است: در مراحل بارش فکری، هر گونه ارزشیابی و قضاوت در مورد اندیشه و نظر دیگر اعضا وقت جلسه را تلف و فکر شخص را منحرف می‌کند و بخش مهمی از ذهن فرد متوجه عملکرد می‌شود در نتیجه فرصت تفکر خلاق و بارش فکری کاهش می‌یابد. ۳- کمیت اندیشه‌ها و نظریات مطلوب است: هر چه نظریات و اندیشه‌های تولید شده بیشتر باشد، احتمال وجود اندیشه‌های خلاق افزایش می‌یابد. بنابراین، تعداد طرح‌ها نباید کم باشد زیرا این حالت نوعی ایست فکری به وجود می‌آورد. ۴- ترکیب، تلقین و تغییر دادن اندیشه دیگران آزاد است: افراد عضو در اجرای روش بارش فکری، می‌توانند اندیشه‌ها و نظریات دیگر اعضا را تغییر دهند،

مشابه‌سازی کنند و با ادغام آن‌ها نظریات جدیدی به وجود آورند. این اقدام زمینه را برای بازنگری و دگر بینی نظریات فراهم می‌آورد. ۵- به نظریات غیر معقول و غیر منطقی و دور از ذهن باید توجه شود: اصولاً، فکرهای جدید و تازه تا زمانی که ایجاد و تولید نشده‌اند، وجود ندارند. پس هر موضوع جدید و بدیع، در اولین نگاه غیرعادی و متعارف نیست و مجموعه‌های از نظریات و طرحهایی که دور از ذهن و نامناسبند، به احتمال قوی بدیع و تازه هستند. ۶- حضور افراد داوطلبانه و اختیاری است: با توجه به این که انگیزه درونی در خلاقیت شخصی و آزاد اندیشی اهمیت بسیار دارد، حضور کمی و کیفی افراد تحت هیچ فشاری نیست و کاملاً از روی میل و علاقه صورت می‌گیرد. حتی در جریان جلسه نیز اگر عضوی نخواهد بعضی نظریات را اعلام کند، اجباری ندارد. ۷- مشابه سازی نظریات آزاد است: از آن جا که هیچ گونه محدودیتی در مورد ذهن افراد وجود ندارد، اگر نظریات نزدیک به هم، در بعضی قسمت‌ها مشابه باشد، اشکالاتی به وجود نمی‌آید و شاید از همین مشابه‌سازیها اندیشه‌های تازه و بکری به دست آید. نتایج تحقیقات «پارس و میدو» در خصوص روش بارش فکری، به طور خلاصه، به شرح زیر است: (۱) آموزش از طریق بارش فکری، توانایی حل مسئله را در افراد بالا میبرد. (۲) روش بارش فکری بیشتر از روشهای مرسوم آموزشی، به ایجاد عقاید و اندیشه‌های آفریننده منجر میشود. (۳) کوشش برای جهت دادن هر چه بیشتر پاسخ سؤالات طرح شده، به افزایش پاسخهای آفریننده منجر میشود. (۴) دانشآموزانی که دوره‌های مربوط به حل مسایل به روش بارش فکری را میگذرانند، از کسانی که این دوره را نمیگذرانند، در آزمونهای آفرینندگی گیلوفرد نمره‌های بیشتری میگیرند. مراحل روش بارش مغزی: الف) خلاقیت و تولید اندیشه: فعالیت افراد گروه در جلسه بارش فکری، با هدایت و راهنمایی مقدماتی مسئول جلسه شروع میشود. با این نوع سازمان دهی، افراد اندیشه‌ها و نظریات خود را بیان میدارند و منشیها تمام نظریات را ثبت میکنند، رعایت قوانین هفتگانه در اجرای این قسمت ضروری است. در حقیقت فعالترین بخش این روش، اجرا و کنترل همین جلسه خلاقیت است که شخص اندیشه‌های تولید میکند و تولیدات خود را ضمن یک تفکر خلاق بیان میدارد. راهبردهای مرحله اول: ۱- بیان و تفهیم موضوع جلسه، به وسیله رئیس جلسه ۲- اعلام وظایف اعضاء، منشیها و مشاهدهکنندگان به وسیله رئیس جلسه ۳- بیان قوانین جلسه به وسیله رئیس جلسه ۴- شروع جلسه بارش مغزی و ارائه نظریات به صورت چرخشی و نوبتی ۵- ثبت نظریات و آرای بیان شده در حین اجرای جلسه به وسیله منشی (قصاوت و ارزشیابی: پس از این که مرحله تولید اندیشه‌ها در مدت معین صورت گرفت طبیعی است که تعداد زیادی نظریه و طرح به دست می‌آید. در مرحله دوم، این مجموعه پالایش و نظریات مشابه و نامناسب حذف میشود و مشاهدهگران و اعضای اصلی جلسه بارش مغزی، این نظریات را مورد بررسی و ارزشیابی قرار میدهند و در نهایت، تعدادی نظریه یا طرح به صورت پیشنهاد و دستاورد اصلی جلسه، اعلام میگردد. تشکیلات جلسه بارش فکری: رئیس گروه: رئیس گروه برنامه‌ریز و هدایت کننده گروه است و در ابتدای جلسه آموزشهای مقدماتی در خصوص اجرا را به اعضا میدهد و کنترل جلسه را بعده دارد. یک یا چند نفر منشی: منشی باید تمام نظریات و اندیشه‌های جدید را ثبت کند تا در پایان جلسه، فهرست کاملی به نام افراد ارائه دهنده تکمیل گردد. بهتر است منشیها خارج یا در کنار جلسه حضور داشته باشند و وظیفه خود را با آرامش کامل انجام دهند. اعضای شرکت کننده: عده افراد شرکت کننده در جلسه بارش مغزی، متفاوت و از ۱۰ تا ۴۰ نفر متغیر است. به نظر میرسد که عده افراد براساس دایره اطلاعات آنان از موضوع تعیین میشود. مشاهده کنندگان: عده‌ای در مقام مشاهدهگر، بر جلسه نظارت میکنند. برداشتهای خود را مینویسند و در صورت لزوم، (در مرحله دوم) که مرحله ارزشیابی است، عقاید خود را بیان میدارند، معمولاً در جلسات بزرگ، عده این افراد زیاد است. زمان و طول جلسه بارش مغزی: نظریات متفاوتی در مورد زمان و طول جلسات ارائه شده است. دکتر «سیدنی. جی. پارتز»، استاد دانشگاه بوفالو، که تبحر خاصی در مدیریت جلسه بارش مغزی دارد، زمان را بین ۲۰ تا ۴۵ دقیقه اعلام کرده است. محیط خلاقیت و راهبرد آزاد اندیشی خلاقیت چگونه، تا چه اندازه و در کدام محیط در افراد بروز میکند؟ ۶٪ در جلسات طاقت فرسا ۱۰٪ در جلسات حوصله سربرنده ۱۱٪ در مسافرتها، رفت و آمد و گفتگوهای اداری و آموزشی ۳٪ در وقت

استراحت بین جلسات و کارها ۴٪ در محل کار ۱۳٪ در ایام تعطیلات و خارج از محل کار ۴٪ در بازیها و سرگرمیها ۴٪ در هنگام صرف غذا ۵٪ هنگام مشاهده تلویزیون ۱٪ در حمام ۵٪ در هنگام ورزش ۴٪ در مجامع اجتماعی، باشگاهها و نشستهای خاص ۱٪ در سایر جاها ۲۸٪ در طبیعت ۱٪ فنون و راهبردهای خلاقیتهمان طور که مشاهده میشود، کمترین میزان بروز خلاقیت، با فنون و راهبردهای خاص خلاقانه امکان پذیر میگردد. ولی از آن جا که این فنون ساماندهی و نظم خاصی ندارند، گاه بهرهوری حاصل از فنون خلاقیت، از سایر بخشها بیشتر است. حال اگر محیطهای دیگر بروز خلاقیت را با فنون ویژه این امر تلفیق کنیم، قطعاً اثر بخشی بیشتر خواهد شد. یکی از این فنون، برپایی جلسه آزاد اندیشی است که از آن تحت عناوین بارش فکری، بمباران ذهنی، طوفان اندیشهها جریان سیال سازی ذهن و ... نیز یاد شده است این جلسه شامل دو بخش است، خلاقیت و قضاوت. جلسه خلاقیت مشخصات خاصی دارد. که قبل از این معرفی گردیدند

طبقه بندی رفتارهای نابهنجار کودکان

۱- نابهنجاری های ناشی از نقیصه های ذهنی ۲- نابهنجاری های ناشی از مشکلات عاطفی • ترس • نگرانی • اضطراب • خشم • پرخاشگری • حسادت • کمروبی • احساس حقارت • زودرنجی و حساسیت فوق العاده • وسواس • افسردگی • کمبود توجه • پریشان حواسی • خود خواهی • بی توجهی • تظاهر • گوشه گیری و انزوا • کج خلقی • بد اخمی و ترشروبی • گستاخی و پرروبی ۳- نابهنجاری های ناشی از ناسازگاری اجتماعی • بی قراری • دروغگویی • دزدی • تقلب • کتک کاری • تحرک بیش از حد • تعصب • نافرمانی و بی اعتنایی • از بین بردن وسایل خود و دیگران • نداشتن قوه ی همکاری • نفاق افکنی، قطع کلام دیگران • منفی بافی، عدم قبول راهنمایی دیگران • پرسر و صدا و خروشان • تند مزاجی، از جا در رفتن ناگهانی • تسلط بر دیگران و قلدری • ایجاد آتش سوزی • بد زبانی و ناسزا گویی • مرافعه جویی و مجادله • مسئولیت ناپذیری، غیر قابل اتکا بودن • خود آزاری، دگر آزاری و خود کشی ۴- نابهنجاری های ناشی از اختلالات زیستی - عاطفی • اختلالات تغذیه ای • اختلالات تخلیه ای • اختلالات جنسی • اختلالات خواب ۵- نابهنجاری های ناشی از اختلالات حسی - حرکتی ۶- نابهنجاری های ناشی از اختلالات تکلم ۷- نابهنجاری های ناشی از اختلالات یادگیری ۸- نابهنجاری های ناشی از صرع ۹- نابهنجاری های ناشی از استعمال مواد مخدرروانشناسی کودکان نابهنجار تعریف رفتار بهنجار و نابهنجار: کلمه بهنجار از نظر لغوی به مفهوم معدل، حد وسط، معتدل و معمولی اطلاق می گردد و نابهنجار آنچه را که از حد وسط، اعتدال و معمولی منحرف باشد در ذهن تداعی می کند (البته در اینجا آن جنبه از انحراف که در جهت منفی است مورد نظر ما می باشد). برای آنکه ما بتوانیم رفتار نابهنجار را تشخیص دهیم باید بتوانیم رفتار بهنجار را تعریف کنیم و مشخص نماییم که آیا رفتار مورد نظر با رفتار بهنجار تفاوت دارد یا ندارد. ارائه ی تعریفی از رفتار بهنجار که شامل و مانع و جامع باشد امری مشکل است زیرا گوناگونی و گسترده گی رفتارها و پاسخهای هر یک از افراد بشری از یک سو و تفاوت های عوامل ژنتیکی و محیطی که نقش مهمی در ساخت رفتار افراد دارند از سوی دیگر (علی الخصوص تفاوت های فاحشی که در آداب و رسوم و سنن جوامع مختلف و بطور کلی فرهنگهای متفاوت وجود دارد) بیان تعریف کاملی را غیر ممکن می سازد. از طرف اندیشمندان و صاحب نظران ملاکهای متفاوتی برای تشخیص رفتار بهنجار ارائه شده است که شاید بهترین آنها برای تعیین رفتار بهنجار نقش الگوهای اجتماعی - فرهنگی باشد یعنی طبق این ملاک رفتار بهنجار در هر جامعه ای رفتاری است که اکثریت افراد آن جامعه آن رفتار را مناسب می دانند. به بیان دیگر رفتاری است که از نظر اجتماعی در آن جامعه پا گرفته است و خانواده ها سعی می کنند کودکان خود را مطابق آن تربیت کنند. تعریف دیگری که با توجه به همین ملاک می توان بیان داشت این است که اصطلاح بهنجار در مورد آن عده از افراد جامعه بکار می رود که از لحاظ تواناییهای عقلی، تعادل روانی و سازگاری اجتماعی

در حد معیارهای رایج در جامعه باشند. بدین ترتیب اگر فردی رفتارهای مورد تاثیر جامعه را از خود بروز ندهد یا از لحاظ تواناییهای عقلی، تعادل روانی و سازگاری اجتماعی از معیارهای رایج و عمومی باشد نابهنجار تلقی می شود. علی رغم مطالب فوق الذکر نمی توان بین افراد بهنجار و نابهنجار خط فاصل مشخص و معینی را ترسیم نمود. در مورد آن عده از رفتارهای نابهنجار که با رفتارهای معمولی و رایج تفاوتهای آشکاری دارند و در نظر اول به چشم می آیند مشکلی برای تشخیص وجود ندارد. مثلاً کودکی که دائماً با دیگران در جنگ و ستیز است یا نمی تواند صحبت کند اوتستیک است یا دزدیهای آشکار دارد و بیش از حد دروغ می گوید نابهنجار است ولی اظهار نظر و قضاوت در مورد رفتارهای نابهنجاری که شواهد ظاهری و آشکاری ندارند و انحراف آنها از معیار اندک است بسیار مشکل خواهد بود. مسئله اساسی دیگری که باید متذکر شد این است که انواع رفتارهای مختلف در کلیه افراد بشری مشاهده می شود و آنچه که تفاوت بین رفتار بهنجار و نابهنجار را مشخص می کند از لحاظ درجه رفتار است نه نوع رفتار یعنی رفتار افراد نابهنجار همان رفتار افراد بهنجار است منتهی در حد اغراق آمیز و افراطی، بطور مثال همه ی مردم از مکانیزمهای دفاعی استفاده می کنند، بعضی مواقع اشتباه می کنند، حتی غیر واقع بینانه عمل می کنند، یا از تواناییهای ذهنی، عاطفی و اجتماعی خویش استفاده کامل را نمی برند، تمام این رفتارها در حد معقول بهنجار تلقی می شود ولی تکرار بیش از اندازه آنها نابهنجار قلمداد می شود. چنانچه ملاحظه شد تشخیص رفتار بهنجار از نابهنجار عمل آسانی نیست و توصیه می شود در مواردی که شدت رفتار در حدی نیست که بتوان کلمه نابهنجار را در مورد آن بکار برد یا به عبارت دیگر به مفهوم دقیق کلمه نابهنجار نیستند. نباید به آنان مارک نابهنجاری بزنند و در چنین مواقعی بهتر است از آنها به عنوان افرادی که دارای مشکلاتی هستند یاد کنیم. طبقه بندی رفتارهای نابهنجار کودک کانتطبقه بندی در علوم امری عادی و طبیعی است و هیچ علمی را بدون طبقه بندی نمیتوان یافت. با توجه به اینکه موضوع و محتوای مورد مطالعه علوم با هم فرق دارد طبقه بندی آنها هم با هم متفاوت خواهد بود. در داخل یک علم نیز هر یک از صاحب نظران با توجه به نظر و دید خود از آن به طبقه بندی خاصی را ارائه می دهد. در طول زمان طبقه بندی ها به تدریج کاملتر شده و طبقه بندی جدیدی جایگزین طبقه بندیهای قبلی می گردد. حق هم همین است زیرا اگر یک طرح طبقه بندی تکامل نیابد و ما را مکلف سازند که به یک علم به همان طریقی که در گذشته بوده است نگاه کنیم، اولاً: آن طبقه بندی به مرور زمان بی اعتبار خواهد شد. ثانیاً: روند رشد و پویایی علم را متوقف خواهد ساخت. از رفتارهای نابهنجار کودکان نیز در طول زمان طبقه بندی های متفاوتی به عمل آمده است که در زیر نمونه هایی از آنها جهت آگاهی و مزید اطلاع شما ارائه می شود. ساده ترین طبقه بندی که از رفتارهای نابهنجار کودکان به عمل آمده است. تقسیم آنها به دو گروه شدید و خفیف می باشد. شدید: رفتار نابهنجار شدید به آن نوع از رفتار اطلاق می گردد که مشکلات زیادی برای خود و اطرافیان و در نتیجه اجتماع فراهم می سازد. مانند کودک بزهکار، این گونه کودکان اکثراً در برابر درمان و اصلاح رفتار در آنها مشکلتر است و زمان بیشتری را هم نیاز دارد، زیرا از یک طرف باید رفتار نامطلوب را از بین برد و از طرف دیگر رفتار مطلوبی را جایگزین آن نمود. خفیف: کودکان دارای رفتارهای نابهنجار خفیف کودکانی هستند که به اندازه گروه شدید زیان بخش نیستند و اگر مشکلی نیز داشته باشند برای خود و خانواده می باشد. قابل ذکر است که اگر به این گروه از کودکان توجه کافی مبذول نگردد و درمان نشوند ممکن است در زمره کودکان دارای رفتارهای نابهنجار شدید در آیند. طبقه بندی ساده دیگری که از رفتار بهنجار کودکان به عمل آمده است طبقه بندی از لحاظ پزشکی اجتماعی است که کودکان نابهنجار را به دو گروه بزرگ طبقه بندی کرده اند: الف - کودکان عقب مانده ذهنی - کودکانی که اختلالات رفتاری و خوی و خصلتی دارند. در طبقه بندی دیگری رفتار نابهنجار کودکان را به سه گروه زیر تقسیم می کنند: ۱- رفتارهای نابهنجاری که ناشی از نقصهای حسی و حرکتی است. ۲- رفتارهای نابهنجاری که از نارساییها و کمبودهای ذهنی ناشی می شود. ۳- رفتارهای نابهنجاری که ناشی از ناهنجاری در سازگاری اجتماعی است. این طبقه بندی نیز با توجه به گوناگونی و گستردگی رفتارهای نابهنجار طبقه بندی محدودی

است. در بعضی از کتابها در طبقه بندی رفتارهای نابهنجار کودکان از طبقه بندی بیماریهای روانی کودکان و انواع و اقسام آنها ذکری به میان آمده است که آن هم صحیح به نظر نمی رسد. در طبقه بندی ای که در این جزوه ارائه شده است، رفتارهای نابهنجار کودکان به نه قسمت تقسیم شده است. محاسنی که این طبقه بندی دارد این است که نابهنجاریها به طبقات متعددی تقسیم شده است که مطالعه آنها را آسان تر می سازد و ایرادی که بر آن می توان گرفت این است که در مواردی تعیین اینکه نابهنجاری خاصی به کدام یک از طبقات مربوط است مشکل می نماید. زیرا ممکن است یک نوع مشکل هم ناهنجاری عاطفی تلقی گردد و هم ناسازگاری اجتماعی. بررسی علل رفتار غیر عادی: دانشمندان تلاشهای زیادی جهت یافتن علت و نوع پدیده های مختلف انجام داده اند و تمدن امروزی و پیشرفت علوم نتیجه همان علت یابی ها بوده است. مشکل ترین و جالب ترین زمینه های کاوش و تحقیق انسان، مطالعه خویش به خصوص توجه به تفاوت های مختلف موجود در میان انسانها بوده است که رشته های مختلف علوم انسانی زائیده همین تحقیقات و کوششهاست. روان شناسی نیز یکی از همین رشته هاست که در زمینه ی علل رفتارهای مختلف انسانها بررسی می کند. تلاش متخصصین روانشناسی کودکان نابهنجار نیز در جهت کشف علل به وجود آورنده ی رفتارهای نابهنجار در کودکان می باشد. این تلاشها بیشتر به خاطر علاقه ی آنان به پیشگیری از رفتارهای نابهنجار کودکان به عمل می آید زیرا چنانچه علل به وجود آورنده رفتارهای نابهنجار کشف شود در آن صورت: اولاً- می توان در بعضی موارد جهت جلوگیری از وقوع نابهنجاری اقداماتی انجام داد. ثانیاً- تجربه ثابت کرده است که هزینه و زمان صرف شده جهت پیشگیری اکثر مواقع کمتر از هزینه و زمان جهت اصلاح و درمان می باشد. بررسی های مختلف نشان می دهد که در ایجاد رفتارهای نابهنجار کودکان اغلب یک یا چند عامل دخالت دارند که ما این عوامل را به دو دسته کلی تقسیم می کنیم: الف- عوامل ژنتیکی - عوامل محیطی انسان آنچه را که انجام می دهد و واکنشهای مختلف او در موقعیتهای متفاوت نتیجه عوامل ژنتیکی و محیطی و اثرات آن دو بر یکدیگر می باشد. به عبارت دیگر رفتار موجود زنده محصول اثرات متقابل ژنها با محرکهای محیطی است که فرد در طول زندگی با آنها روبرو شده است. بنابراین در موقع بررسی علل رفتار خاص باید به هر دو عامل که مبنای اساس هر نوع رفتاری است توجه شود. مثلاً ناتوانی در یادگیری ممکن است به علت نقص ذهنی و کمبود ویتامین و مواد غذایی یا نبودن انگیزه ی کافی برای یادگیری باشد. شاید این سؤال در ذهن دانشجویان عزیز خطور کند که سهم کدامیک از این دو عامل در تعیین رفتار بیشتر است؟ این سؤال موضوع بحثهای داغی در روان شناسی تحت عنوان "وراثت و محیط"، "طبیعت و تربیت" و "نمو و یادگیری" بوده است که ما وارد بحث در این زمینه نمی شویم و آن را به درس روان شناسی تفاوت های فردی یا اختلافی واگذار می کنیم. ما در اینجا سؤال را به گونه ی دیگری مطرح می سازیم: کدام یک؟ تا چه اندازه؟ و چگونه؟ روی رفتار انسانی تأثیر دارند. در مورد قسمت اول این سؤال که در سابق روی آن تأکید می شود پژوهشگران سؤال می کردند که این وراثت است یا محیط که در رفتار فرد اثر می گذارد (کدام یک؟) در این زمینه می توان از ژان ژاک روسو که به طور افراطی وراثت را عامل مؤثر در رشد و رفتار می دانست و از جان لاک انگیزی به عنوان فردی که در مورد عوامل محیطی نظر افراطی داشت نام برد. البته هیچکدام از این دو عقیده منطقی به نظر نمی رسد. درست است که رفتار انسان تا حدود زیادی به عوامل ارثی و بیولوژیکی بستگی دارد، یعنی انسان به خاطر داشتن مغز بزرگ و پیچیده ی خود قادر است از کلام استفاده کند، معانی را به کار گیری و اعمال و رفتاری انجام دهد که از عهده ی حیوانات پست بر نمی آید. ولی باید توجه داشت که هیچ رفتاری در انسان بدون وجود عوامل محیطی ایجاد نمی گردد. به عبارت دیگر رشد در خلأ میسر نیست. کودکان در خانواده ها و محیط های گوناگون انواع رفتارها را در رابطه با اعضاء خانواده، همسالان و ضوابط موجود در جامعه می آموزند. محیط تنها نیز بدون وجود توانایی های بالقوه و زمینه ی وراثتی نمی تواند موجب رفتار باشد. چنانچه متذکر شدیم رفتار خاصی را نمی توان به یکی از دو عامل ژنتیکی و محیطی نسبت داد ولی باید به نقش مهم و مؤثری که هر یک از این دو عامل در شکل گیری رفتار دارند توجه کافی مبذول داشت (تا چه اندازه؟) عوامل ارثی از طریق ژنها

که در کروموزوم‌ها پنهانند از پدر و مادر به کودک می‌رسند و خصوصیات جسمانی مانند رنگ مو، پوست، گرایش به بلندی و کوتاهی، چاقی و لاغری از قوانین ژنتیکی تبعیت می‌کنند ولی در کسب مهارت‌ها، پرورش استعدادها و توانایی‌های بالقوه، عادت و ویژگی‌های مربوط به شخصیت و محیط نقش اساسی دارد. قابل ذکر است همانطور که محیط در رفتار انسان مؤثر است انسان نیز در محیط تغییراتی ایجاد می‌کند و به طور کلی رفتار محصول نهایی اثرات متقابل عوامل ارثی و محیطی در طول زمان می‌باشد. رفتار = محیط * وراثت * زماندر مورد قسمت سوم سؤال که چگونه عوامل ارثی و محیطی روی رفتار کودک اثر می‌گذارند و رفتار نابهنجار چگونه به وجود می‌آید، چنانچه در قسمت اول بحث نیز بیان گردید هر یک از رفتارهای نابهنجار ممکن است عوامل ایجاد کننده‌ی زیادی داشته باشند که ما برای سهولت مطالعه زیر عنوان در مجموعه به نام عوامل ارثی و محیطی طبقه بندی کردیم و با توجه به وسعت و گستردگی و دامنه‌ی عوامل در اینجا نیازی به ذکر اسامی زیر مجموعه احساس نمی‌کنیم ولی در فصل مربوط به رفتارهای نابهنجار و شرح اختلالات مختلف رفتاری عوامل تشخیص دهنده‌ی هر رفتار و علل ناهنجاری به طور جداگانه مورد بررسی قرار خواهد گرفت. رفتارهای نابهنجار ناشی از اختلالات ذهنی عقرب مانند گی ذهنی: آنچه که از نوشته‌های مذهبی و پزشکی روزگاران باستان و قرون وسطی مشهود است نمایانگر عدم آگاهی مردم از مسأله‌ی عقب ماندگی ذهنی است و چنانچه می‌دانید قوانین رم و اسپارت باستان اجازه‌ی از بین بردن آنها را می‌داده است و در اروپای غربی آنان را جزو دیوانگان به حساب آورده و در اروپای قرون وسطی اغلب با دیده‌ی دلچک و موجوداتی شیطانی به آنان می‌نگریسته‌اند. در قرن نوزدهم واژه‌ی ضعف ذهنی پدیدار گشت و متعاقب آن اصطلاح اختلالات ذهنی و سپس نارسائی ذهنی واژه‌ای بود که کاربرد بیشتری داشت و از سالهای دهه‌ی ۱۹۲۰ به بعد واژه‌ی "عقب ماندگی ذهنی" جای آنها را گرفت. تعریف عقب ماندگی ذهنی: امروزه گرچه تعریفهای متعددی از عقب ماندگی ذهنی توسط روان‌شناسان به عمل آمده است معذالک تعریفی که جامعتر از همه شناخته شده است و اکثر متخصصین فنی آن را پذیرفته‌اند تعریفی است که گراسمن (Grassman - ۱۹۷۷) بیان داشته است: "عقب ماندگی ذهنی شرایطی است که در آن عملکرد کلی ذهن به طور مشخصی پایین تر از میانگین بوده و همزمان با آن در رفتارهای انطباقی دوره‌ی رشد نارسائیهای مشاهده می‌شود". در این تعریف عملکرد کلی ذهن بر اساس نتیجه‌ی آزمونهای هوشی استاندارد شده مشخص می‌شود و منظور از عبارت پایین تر از میانگین آن است که از میانگین آزمون مربوطه به اندازه‌ی ۲ انحراف میانگین پایین تر باشد و رفتارهای انطباقی (در بعضی کتابها به جای کلمه‌ی انطباقی رفتارهای تطابقی ذکر شده است) عبارتست از درجه‌ی رسیدن فرد به معیارهای مناسب سن و گروه اجتماعی در استقلال فردی و مسئولیت اجتماعی (نضج) و بالأخره دوران رشد دوره‌ای است قراردادی از زمان تولد تا سن ۱۸ سالگی. یعنی اگر فردی بعد از سن ۱۸ سالگی به اختلالات ذهنی دچار شود عقب مانده تلقی نمی‌شود. سطوح عقب ماندگی: چنانچه از تعریف عقب ماندگی استنباط شد پایین تر از ۲ انحراف معیار زیر میانگین عقب ماندگی نامیده می‌شود. یعنی برای کودکانی که با آزمون و کسلر تست شده‌اند چون انحراف معیار $Se = 15.5$ می‌باشد درجه‌ی هوشی پایین تر از ۶۹ عقب مانده تلقی می‌شود و در داخل این گروه بزرگ نیز برای آسان تر شدن امر مطالعه، عقب ماندگی ذهنی را بر حسب شدت آن به دسته‌های کوچکتری طبقه بندی می‌کنند. انجمن آمریکایی نارسائیهای ذهنی، عقب ماندگی ذهنی را بر حسب درجه‌ی معلولیت به چهار سطح معلولیت خفیف، متوسط، شدید و عمیق طبقه بندی می‌کند. طبقه بندی دیگری که در بیشتر کتابهای روان‌شناسی (عمومی، رشد و استثنایی) مشاهده می‌شود، طبقه بندی کودکان عقب مانده‌ی ذهنی در سه دسته‌ی زیر است که ما نیز در اینجا همین طبقه بندی را مورد تأکید قرار داده و در مورد تعریف از آنها جداگانه به بحث و بررسی خواهیم پرداخت. ۱- گروه کانا (دارای بهره‌ی هوشی کمتر از ۲۵) ۲- گروه کالیو (دارای بهره‌ی هوشی بین ۵۰ - ۲۵) ۳- گروه کودکان (دارای بهره‌ی هوشی بین ۷۰ - ۵۰) ۴- گروه کودکان کانا (Idiots) یا تهی مغز تشخیص: جهت شناسایی و تشخیص این گروه از کودکان از دو طریق عمل می‌کنیم: الف - تعیین هوش بهر: اگر تست

های هوشی استاندارد شده‌ای در دسترس باشد و کودک به کمک آن تست شود و بهره‌ی هوشی کمتر از ۲۵ داشته باشد کانا محسوب می‌شود ولی در مواردی که آزمون میزان شده در اختیار نداشته باشیم بهتر است از روش دوم استفاده کنیم. ب- علائم و نشانه‌های ظاهری ۱- آب دهان این دسته از کودکان معمولاً جاری است. ۲- قیافه‌ی آنان فاقد علامت و نشانه‌های عاطفی و هیجانی گویا و معنی‌داری می‌باشد. (در چهره‌ی این قبیل از کودکان یک نوع حالت تسلیم و رضا دیده می‌شود و خطوط چهره مبین حالات عاطفی روشنی نیستند.) فقط در برابر خوراکیها اظهار شغف و شادی می‌کنند. ۳- وجود اختلالات ظاهری در چهره (بزرگی یا کوتاهی پیشانی، عدم تقارن در چهره، کوچکی جمجمه) ۴- اختلال در ایستادن و عدم توانایی در راه رفتن کامل ۵- عدم کنترل شانه و نشیمن گاه ۶- فعالیت جنسی در حد تلذذ فردی (استمناء) باقی می‌ماند و گاه به صورت زیاده از حد انجام می‌گیرد. ۷- گاهی اختلالاتی در سیستم عصبی مشاهده می‌شود که در این موارد امکان فلج شدن نیمی از بدن وجود دارد و یا حملات صرعی را به دنبال خواهد داشت. ۸- در برابر بیماری‌های عفونی حساس هستند و در گذشته که بهداشت و درمان امروزی وجود نداشت خیلی زود تلف می‌شدند. ۹- تکلم را به خوبی یاد نمی‌گیرند. ۱۰- قادر به برقراری ارتباط اجتماعی مناسبی با اطرافیان نیستند. ۱۱- از لحاظ ادراک در حد پایینی باقی می‌مانند. ۱۲- حکم و قضاوت در این قبیل افراد خیلی سطحی و ابتدایی است. ۱۳- دقت و تمرکز حواس از خود نشان نمی‌دهند. ۱۴- حافظه در آنها یا به کی فعالیت ندارد و یا بسیار ضعیف است. معمولاً گروه کودکان کانا را به دو گروه فرعی تقسیم می‌کنند: الف- کودکانی که هوش و فعالیت ذهنی چندانی ندارند و حتی انگیزه‌ی صیانت ذات نیز در آنها دیده نمی‌شود و از این لحاظ می‌توان زندگی آنها را به نوعی زندگی گیاهی نزدیک دانست، فقط گاه‌گاه فریادهایی از آنها شنیده می‌شود. در سالهای اول زندگی مرگ و میر میان این قبیل کودکان نسبتاً زیاد است. ب- دسته‌ی دوم آنها بی‌هستند که هوش و فعالیت ذهنی بیشتری دارند و فعال‌ترند، می‌توانند راه بروند، خودشان غذا بخورند و عبارتهای کوتاه و ساده را بگویند و می‌توانند نام خود را فرا گیرند. از لحاظ تعلیم و تربیت باید اظهار داشت که هیچ نوع تربیت و آموزش در مورد هر دو گروه کانا مؤثر نیست و معمولاً تا آخر عمر باید در آسایشگاههای مخصوص به سر برند. با توجه به اینکه قوانین اخلاقی مورد توجه این قبیل از کودکان نمی‌باشد، لذا زندگی آنها در جامعه معمولی ممکن نیست. سن این کودکان هر چه باشد از لحاظ فعالیت ذهنی در حد کودکان سه ساله باقی می‌مانند. ۲- گروه کودکان کالیو یا سبک مغز مشخصات • بهره‌ی هوشی این قبیل کودکان بین ۵۰ تا ۲۵ (در حد هوش عملی) می‌باشد • تربیت پذیر بوده و قادر به حرف زدن می‌باشند • توانایی کنترل مثانه و نشیمن گاه را دارند • دقت و تمرکز حواس در آنان بهتر از گروه کانا است ولی ثبات چندانی ندارد • خستگی پذیری شدیدی دارند، لذا زمان فعالیت باید کوتاه و توأم با استراحت باشد • زود تحت تأثیر واقع می‌شوند و از لحاظ عاطفی وضع بسیار متغیری دارند • در صورت نیازمندی مطیع و مهربان و در مقابل مخالفت گویی دیگران عصبانی و خشم آلود هستند • نسبت به افراد خانواده دلبستگی شدید داشته و از حضور افراد بیگانه بیمناک و وحشت زده می‌شوند • مقررات اخلاقی و اجتماعی را زیاد رعایت نمی‌کنند. (عدم تبعیت از قانون •) از لحاظ جنسی گاهی بسیار فعال هستند و حتی مواقعی نیز تا مرحله‌ی تجاوز و قتل پیش می‌روند • توانایی ذهنی آنان در هر سنی باشند در حدود کودکان ۷ تا ۶ ساله باقی می‌مانند • اگر از نظر خصوصیات خلقی زیاد نامتعادل نباشند می‌توانند کارهای ساده و یکنواخت را (بدون سرعت و دقت کافی) انجام داده و حتی استقلال اقتصادی کسب نمایند. ۳- گروه کودکان کودنمشخصات • هوش بهر این قبیل افراد بین ۷۰ تا ۵۰ قرار دارد • از لحاظ رشد روانی، حسی و حرکتی در آنان تأخیر به چشم می‌خورد • وضع حافظه در حد معمولی و گاهی خوب است (اصطلاح کودنهای دانشمند به همین دسته اطلاق می‌گردد •) دقت و تمرکز حواس اندکی محسوس است ولی توانایی هم دقت و هم سرعت در آن واحد را ندارند • در سطح ابتدایی آموزش پذیر هستند و اگر شیوه‌ی مناسب و توجه کافی مبذول شود موفق می‌شوند • در حکم و قضاوت اختلال دارند • از لحاظ خصوصیات خلقی نامتعادل هستند. گاهی ملایم و گاهی

بسیار خشمناک می شوند •. تلقین پذیر بوده و زود تحت تأثیر قرار می گیرند •. در شرایط مناسب می توانند استقلال اقتصادی کسب کنند و در شرایط نامناسب خیلی زود دچار انحراف می شوند •. در برابر اعتیاد و فحشاء و سایر مشکلات جنسی حساسیت دارند و در صورت عدم سرپرستی صحیح مورد سوء استفاده واقع می شوند •. توانایی ذهنی این قبیل افراد در هر سنی که باشند از حد کودکان ۱۰ ساله تجاوز نمی کند. علل عقب ماندگی های ذهنی: در گذشته های دور عامل اصلی عقب ماندگی را وراثت می دانستند ولی به تدریج عوامل محیطی نیز توجه اندیشمندان را به خود جلب کرد، در نتیجه اولین طبقه بندی که از علل عقب ماندگی های ذهنی ارائه شده است تقسیم آنها به دو عامل ارثی و محیطی می باشد. از نیمه ی دوم قرن بیستم به علت مطالعات و تحقیقات زیادی که در زمینه ی شناخت و طبقه بندی عقب ماندگی های ذهنی به عمل آمد بیشتر از صد نوع عامل که در ایجاد عقب ماندگی ذهنی دخالت دارند شناسایی شد و طبقه بندی های متعددی از عقب ماندگی های ذهنی توسط صاحب نظران به عمل آمد که در اینجا نیازی به اشاره ی تک تک آنها نیست و فقط جهت سهولت و روال منطقی مطالعه طبقه بندی ای را که در آن تأثیر عوامل بیماری زا از لحاظ زمان پیدایش و تأثیر آن روی کودک مورد نظر بوده است انتخاب می کنیم. در این طبقه بندی علل عقب ماندگی های ذهنی را بر اساس مراحل مختلف زندگی از تشکیل تخم گرفته تا زندگی جنینی و تولد و دوران کودکی و بزرگسالی مورد بررسی قرار داده است. ۱- دوره ی تشکیل تخم و نقش عوامل ارثی زندگی انسان از ترکیب دو سلول جنسی (اسپرماتوزوئید) و ماده (اوول) آغاز می گردد. سلول اوول از نظر حجم حدود پانصد برابر اسپرماتوزوئید می باشد. در داخل هسته ی هر یک از سلولهای جنسی رشته هایی دیده می شوند که خاصیت رنگ پذیری دارند و به همین دلیل آنها را کروموزوم می نامند. تعداد کروموزوم هایی که در سلول تخم شناسایی شده است ۲۳ زوج می باشد که یک زوج آن به کروموزوم جنسی و ۲۲ جفت دیگر به کروموزوم های غیر جنسی معروف هستند. از این ۲۳ جفت ۲۳ عدد از پدر و ۲۳ عدد دیگر از مادر به کودک می رسد. چنانچه اطلاع دارید تفاوت زن و مرد مربوط به کروموزوم های جنسی X و Y می باشد. اگر هر دو سلول جنسی به صورت X و X باشد، نوزاد دختر و اگر X و Y باشد، نوزاد پسر خواهد شد. در داخل هر یک از کروموزوم ها تعداد زیادی ذرات ریز که به صورت دانه های تسییح پشت سر هم قرار گرفته اند وجود دارد که به آنها ژن می گویند و به نظر تعدادی از دانشمندان، همین ژنها ناقل خصوصیات ارثی از والدین به فرزندان می باشند. نظریه ی جدیدی که در مورد ژنها وجود دارد این است که ژنها ذرات ثابت و لا یتغیری نیستند تا حاوی خصوصیتی باشند، بلکه ژنها برای آغاز یک رشته فعل و انفعالات بیوشیمیایی عوامل سازنده ای به شمار می روند. به این ترتیب هر یک از ژنها روی سایر ژنها تأثیر می گذارد و تعداد بی شماری فعل و انفعالات بیوشیمیایی را موجب می شود و بدین ترتیب بروز صفات ارثی نتیجه ی وجود مواد سازنده ی ژنها و آنزیم های درون کروموزوم و ترکیبات آنها با یکدیگر می باشد. این نظریه امکان پیشگیری از بسیاری اختلالات را که سابقاً ارثی تلقی می شدند به وجود آورده و مورد توجه متخصصین واقع شده است. عقب ماندگی های ذهنی ناشی از نقیصه های کروموزومی: با توجه به اینکه در سلول تخم دو نوع کروموزوم وجود دارد، اختلالات و نقیصه ها نیز ممکن است در کروموزوم های جنسی یا غیر جنسی روی دهند. نتیجه ی تحقیقات نشان داده است که میزان عقب ماندگی در آن دسته از عقب مانده های ذهنی که از لحاظ کروموزوم های غیر جنسی دچار نقیصه هستند، عمیق تر از گروهی است که از لحاظ کروموزوم های جنسی دچار نقیصه می باشند. الف - نقیصه های مربوط به کروموزوم های جنسی: بیماران این گروه از عقب ماندگی ذهنی سطحی رنج می برند و حتی در مواردی نیز، هوش بیماران عادی و یا بالاتر از متوسط بوده است. در اینجا به دو نمونه از آنها اشاره می کنیم: ۱- سندروم کلاین فلتز Klin felters Syndrome این بیماری مخصوص مردهاست. مبتلایان افرادی دارای قامتی بلند، لاغر و پشت خمیده هستند، بیضه های کوچک و رشد نیافته ای دارند و علائم و خصوصیات زنانگی مانند رشد زیاد پستانها در آنها مشاهده می شود. علت این بیماری وجود کروموزوم های X اضافی می باشد و در بعضی از آنها دو یا سه و حتی چهار کروموزوم X دیده می شود (۲) XXXXY-

سندروم ترنر **Turners Syndrome** این بیماری در زنها دیده می شود. در این بیماری به جای دو کروموزوم X تنها یک کروموزوم وجود دارد و کاریوتیپ این بیماران از نوع OX می باشد، ولی در تعدادی از آنها که عقب ماندگی سطحی دارند تعداد سه X و یا حتی چهار X مشاهده شده است. نشانه های ظاهری این بیماری داشتن هیکل و بدن کوچک، گردن کوتاه و پر گوشت، کوتاهی انگشتان، خمیدگی و انحراف استخوان ساعد، رشد ناقص و نارسایی تخمدانها. ب- نقیصه های مربوط به کروموزوم های غیر جنسی ۱: Autosomal - سندروم داون (Down) یا عقب ماندگی نوع مغولی علائم بدنی: چشم های مورب، گردن پر پوست و چین دار، جمجمه ی کوچک و مسطح، استخوان گونه برجسته، زبان بزرگ و از دهان بیرون افتاده. علت بیماری: عده ای تریزومی (سه تایی) شدن کروموزوم شماره ی ۲۱ را علت اصلی می دانند، یعنی کروموزوم ۲۱ به جای اینکه دو تا باشد ۳ عدد است و در کل ۴۷ کروموزوم مشاهده می شود. عده ای دیگر ترکیب کروموزوم ۲۱ و ۱۵ را علت بروز سندروم داون می دانند. گروهی نیز تغییراتی در ترکیبات بیوشیمیایی درون سلولی را علت اصلی بیان داشته اند. از لحاظ آماری تعداد مغولیا ۱/۷۰۰ تعداد کل موالید است و در مادرانی که به هنگام بارداری سن آنها بیشتر از ۴۰ سال باشد این احتمال به ۴۰/۱ می رسد. ۲- سندروم صدای گربه **Cat Cry Syndrome** چنانچه از اسم این بیماری برمی آید مبتلایان به آن صدایی شبیه صدای گربه دارند. عقب ماندگی آنان عمیق بوده و با نقص هایی مانند میکروسفالی، گوشهای پایین افتاده، چشمان مورب، فاصله ی زیاد بین دو چشم، آرواره ی کوچک و چانه ی عقب کشیده همراه است. علت این بیماری از دست دادن جزئی از کروموزوم شماره ی ۵ می باشد. ۳- تریزومی کروموزوم ۱۳ از علائم ویژه ی این بیماری رشد نارسای دماغ می باشد. از علائم دیگر، شکاف در سقف دهان، لبها و پیشانی پیش آمده و تعداد زیاد انگشتان و اختلالات پوستی می باشد. در این افراد تعداد کروموزوم ۱۳ به جای دو عدد، سه کروموزوم می باشد. ۴- تریزومی کروموزوم ۱۸ از لحاظ آماری ۱/۵۰۰ متولدین را تشکیل می دهند. علت آن را تأثیر اشعه ی X روی تخمدانهای مادر قبل از باروری دانسته اند و نسبت ابتلاء در دختران ۸۰ درصد می باشد. علائم بیماری: عقب ماندگی ذهنی عمیق، گوشهای پایین افتاده، اختلالات قلبی، آرواره ی کوچک، چانه ی عقب کشیده و درشتی بیش از حد انگشتان دست و پا ج - نقیصه های کروموزومی غیر جنسی مربوط به ژن بارز چنانچه از اسم این نقیصه برمی آید وجود یک ژن بارز علت ایجاد اختلال می باشد. این بیماری ها بسیار نادر هستند و ما در اینجا فقط به ذکر اسامی تعدادی از آنها اکتفا می کنیم: ۱- نارسایی و ضعف تنش عضلانی **Dystrophia Myetonica** - بیماری اپی لوئیا **۳ Epiloia** - بیماری نوروفیبروماتوز **۴ Neurofibromatosis** - آنژیوم های چهره و مغز **Encephalofacial** - بیماری آنژیوماتوز **۵ Angiomatosis** - آنژیوم های چشم و مغز **Retinocerebellar - Angiomatosis** - بیماری آراکنوداکتیلی **۶ Arachnodactilyv** - بیماری جاگرن **۸ Sjogren** - فلسی شدن مادرزادی پوست **۹ Congenital Ichthyosis** - اختلال و نارسایی مفاصل **۱۰** - اتصال بی موقع قطعات استخوانهای جمجمه به یکدیگر **۱۱ Craniosynostosis** - بیماری هیپرتلوریسم **۱۲ Hypertelorism** - بیماری دیابت بی مزه **Nephrogenic Diabetes Insipidus** - اختلالات مربوط به ژنهای مکنون تعداد بیماران این گروه نیز زیاد می باشد و ما در اینجا به طور اجمال چند تایی را که از همه مهمتر هستند بیان می کنیم. ۱- آنسفالیا یا بی مغزی **Ancephaly** این بیماری یکی از نقیصه های ذهنی مادرزادی است که در آن، قسمتی از مراکز عصبی یا نیمکره های مغز وجود ندارد. این کودکان عمر زیادی ندارند و لحظه ی تولد یا اندکی بعد تلف می شوند. ۲- هیدرانانسفالیا **Hydranencephaly** در این بیماری کر تکس مغز وجود ندارد، داخل جمجمه از مایع روشنی پر می شود، در موقع تولد کودک طبیعی به نظر می رسد ولی جمجمه به سرعت رشد می کند و بزرگ می شود و حالات تشنج و خشکی انعطاف ناپذیری در قسمتهای انتهایی اندامهای بدن به وجود می آید. ۳- میکروسفالی **Microcephaly** نشانه ی اصلی این بیماری سر کوچک بیمار با چهره ای پرنده مانند و عقب ماندگی ذهنی است. عامل این بیماری یکسان نیست، گاهی ارثی است (

ژن مغلوب) و زمانی به علت تأثیر عوامل دوره جنینی یا لحظه ی زایمان و بعد از زایمان به وجود می آید. در سبب شناسی این بیماری از عواملی مانند بیماری سرخچه مادر، تأثیر اشعه ی X در دوره ی بارداری، بیماری قند مادر و توکسوپلاسموز نام برده شده است. ۴- ماکروسفالی Macrocephaly در این بیماری بافت مغزی در قسمت ماده ی سفید نیمکره ها رشد زیادی کرده و باعث رشد و بزرگی نامتناسب مغز می گردد. از علائم این بیماری، صرع، اختلالات بینایی و عقب ماندگی ذهنی می باشد. ۵- هیدروسفالی Hydrocephalus در این گروه از بیماریها ترشح مایع مغزی - نخاعی افزایش پیدا می کند و موجب افزایش حجم جمجمه و یا بطن های مغز می گردد، در این صورت پیشانی کشیدگی پیدا می کند و محل اتصال استخوانهای سر از یکدیگر باز می شوند، سر از همه طرف بزرگ می شود و علائم مربوط به افزایش فشار درون جمجمه مانند استفراغ و انعطاف ناپذیری اعضاء بلافاصله آشکار می گردد. عوامل مربوط به دوران بارداری، زایمان و نوزاد یالف - عوامل مربوط به دوران بارداری: آغاز زندگی از لحظه ی تولد نیست بلکه قبل از آن نیز به مدت چهل هفته یا دوپست و هشتاد روز نوزاد زندگی مهم و شگفت انگیزی را می گذرانند که در مواردی مهمتر از هفتاد سال زندگی بعد از تولد ذکر شده است. در این دوره عوامل زیادی روی کودک اثر می گذارند که در اینجا به طور خلاصه به بررسی از بیماری های مهم اشاره می کنیم. ۱- بیماری سیفلیس Syphilis این بیماری از طریق مادر به کودک سرایت می کند و اگر زود سرایت کرده باشد، موجب سقط جنین و مرده متولد شدن کودک می گردد و در بعضی موارد هم که جنین زنده می ماند پس از تولد رشد طبیعی خود را از دست می دهد و علاوه بر نارسائی های رشد و نقیصه های بدنی به عقب ماندگی ذهنی نیز دچار می شود. در گذشته تعداد این عقب مانده ها ۲ تا ۵ درصد بوده ولی امروزه تشخیص آن از طریق تجزیه ی خون نوزاد که به راحتی انجام پذیر است، باعث کاهش نسبت این بیماران به کمتر از یک درصد شده است. ۲- بیماری سرخچه Rubella این بیماری علی الخصوص اگر طی سه ماهه ی اول بارداری مادر روی دهد، نقایصی در کودک ایجاد می کند، مانند ناراحتی و نقیصه ی قلبی، بیماری چشم و گوش و بالاخره عقب ماندگی ذهنی. ۳- عامل RH خون انسانها از نظر نوع خون به چهار گروه (A, B, AB, O) تقسیم می شوند. علاوه بر این تقسیم بندی عامل دیگری در خون مؤثر است و آن RH خون می باشد که در ۸۵ درصد افراد، مثبت و در ۱۵ درصد، منفی می باشد. مسئله ی قابل ذکر این است که بین خون افراد این دو گروه (مثبت و منفی) ناسازگاری وجود دارد. جدول زیر چگونگی وضع ترکیب های مختلف RH و مواقع خطر را نشان می دهد: به نسبت ۱/۵۰ خطر دارد

مرد	+ RH	خطری ندارد	مرد	+ RH	خطری ندارد
زن	- RH	مرد + RH	زن	- RH	مرد - RH

جدول مشاهده می شود که موارد خطر زیاد نیست، زیرا: اولاً - فقط ۱۵ درصد مردم RH منفی دارند و اگر RH مرد منفی باشد مشکلی ایجاد نمی کند. ثانیاً - اگر RH کودک نیز منفی باشد مسئله ای پیش نمی آید. ثالثاً - در زایمان اول و دوم خون مادر به مقدار کمی آگلوتینین ترشح می کند و خطرناک نیست (آگلوتینین ماده ای است که از جفت عبور می کند و موجب از بین بردن گلبولهای قرمز خون جنین می شود). (رابعاً - خطر این ماده در ماههای آخر بارداری است که با کمک داروهای شیمیایی یا تعویض خون مادر و در صورت لزوم با زایمان زودرس کودک را از محیط نامناسب جدا می سازند. پس از زایمان نیز اگر خون کودک فاسد باشد از راه تعویض خون به او کمک می شود. روی همین اصل احتمال خطر را ۱ / ۵۰ تخمین زده اند. ۴- تأثیر داروهای شیمیایی داروهای خواب آور و آرام بخش در صورتی که به مقدار زیاد مصرف شوند، موجب می شوند که مغز جنینی رشد کافی نداشته باشد. علاوه بر این عوارض بدنی دیگری نیز این داروها ایجاد می کنند. ۵- تأثیر الکلاگر مقدار الکل خون مادر از حد طبیعی زیادتر شود، بین خون مادر و جنین سازگاری انجام نمی گیرد و ارگانیزم جنین تعادل رشدی خود را از دست می دهد و نارسائی های مختلفی ایجاد می شود که از مهمترین آنها عقب ماندگی ذهنی است. عوارض دیگری نیز نظیر صرع، فلج نیمه یا تمام بدن، حالات شدید هیجانی، بی قراری و هذیان مشاهده شده است. ۶- تأثیر اشعه ی ایکس و پرتوهای رادیواکتیو این

پرتوها در صورتی که در آغاز دوره ی بارداری و به تکرار مورد استفاده روی مادران باردار قرار گیرند ، اختلالاتی از نوع عقب ماندگی ذهنی نیز در جنین ایجاد می کنند .۷- دخانیات نیکوتین که ماده ای سمی است روی ارگانسیم مادر اثر می گذارد و محیط بیوشیمیایی بدن مادر را که با جنین ارتباط دارد ، مختل می سازد و موجب عوارضی از جمله زایمان زودرس و عقب ماندگی ذهنی می گردد .۸- سن مادر مناسب ترین سن برای مادر شدن خانمها بین ۲۱ تا ۲۸ سالگی می باشد . قبل از سن ۲۱ سالگی دستگاه تولیدی زن هنوز رسیدگی کامل را پیدا نکرده است و بعد از سن ۲۸ سالگی نیز تغییراتی در وضع ترشحات غدد داخلی مادران به وجود می آید که عوارضی را ایجاد می کنند .۹- هیجان مادر هیجانهای ناگهانی و شدید و یا هیجانهای دائمی مادر باردار روی جنین اثر می گذارند . البته تأثیر این هیجانها در ماههای اول بارداری بیشتر است و موجب عقب ماندگی ذهنی می گردد .۱۰- مسمومیت ها اگر مسمومیت مادر در دوره ی بارداری عمیق باشد ، ضایعه ی مغزیدر جنین ایجاد می کند . مسمومیت ممکن است غذایی یا بیماری های عفونی مانند بیماری قند ، اختلالات کبدی و مسمومیت های خونی باشد .ب- عوامل مربوط به هنگام تولد :تولد مرحله ای از زندگی کودک است که در آن جنین محیط آبکی رحم را ترک کرده و به محیط خشک خارجی که سازگاری های بیشتر و مهمتری را طلب می کند ، وارد می شود .اگر تولد با پیچیدگی ها و دشواری هایی همراه باشد ، رشد نوزاد را دستخوش اختلال می کند . از مهمترین عواملی که در موقع تولد کودک می توانند عقب مادگی ذهنی ایجاد کنند می توان به تولد پیش از موقع و صدمات ناشی از زایمان اشاره کرد .ج- عوامل مربوط به دوره ی بعد از تولد :تعداد این بیماری ها نیز زیاد است و ما در اینجا برای آشنایی شما عزیزان فقط به ذکر اسامی تعدادی از آنها که بیشتر رواج دارند ، اکتفا می کنیم .۱- انواع مننژیت ها۲- مننژ و آنسفالیت های ویروسی۳- ضربه های مغزی۴- اختلالات تشنجی۵- تب و تشنج های همراه با آن ۶- اسپاسم های کودکان (تشنج های موضعی)۷- فلج های مغزی۸- مسمومیت ها علاوه بر مواردی که تاکنون به طور اجمال اشاره کردیم ، مسائل مهم دیگری از جمله عوامل مربوط به اختلالات سوخت و ساز و عوامل اجتماعی - فرهنگی نیز از عوامل مهم و مؤثر در ایجاد معلولیت های ذهنی هستند که امکان بحث و بررسی همه ی آنها در این جزوه میسر نیست و به دانشجویان عزیز توصیه می شود که جهت کسب اطلاعات بیشتر در این زمینه به مطالعه ی کتاب روان شناسی کودکان نابهنجار در زمینه ی عقب ماندگی های ذهنی تألیف آقای دکتر ابراهیم هاشمی از انتشارات دانشگاه تربیت معلم بپردازند .رفتارهای نابهنجار ناشی از اختلالات عاطفیچنانچه در صفحات قبل نیز متذکر شدیم ، طبقه بندی اختلالات رفتاری به انواع عاطفی و اجتماعی نه تنها کار درستی نیست ، بلکه مشکل نیز هست ، زیرا :اولاً- در هر نوع اختلال عاطفی تأثیر محیط و اطرافیان کودک و اجتماع مطرح است و مسائل اجتماعی نیز جدا از مسائل عاطفی و روانی نمی تواند باشد .ثانیاً- در بعضی موارد تشخیص اینکه رفتار خاصی صرفاً عاطفی یا اجتماعی است و در کدامیک از طبقات باید منظور گردد کار مشکلی است ، لذا امکان دارد رفتاری را که ما در گروه اختلالات عاطفی ذکر می کنیم ، از نظر فرد دیگری در گروه اتلالات اجتماعی قرار گیرد .بنابراین مجدداً اظهار می داریم که صرفاً جهت سهولت در امر مطالعه ، این دو نوع اختلال را در اینجا مورد بحث قرار می دهیم .رفتارهای نابهنجار ناشی از مشکلات عاطفی در کودکان بسیار زیاد است و خیلی بیشتر از مواردی است که در طبقه بندی ناهنجاریها بدان اشاره رفت و اگر قرار باشد یک یک موارد ، بررسی و مطالعه شود از چند جلد کتاب تجاوز خواهد کرد و از محدوده ی این درس و کلاس خارج است ، لذا جهت آشنایی دانشجویان با این گونه مشکلات به ذکر چند نمونه ی مهم اکتفا می کنیم :۱- ترس Fear واکنش فرد در برابر محرکهای تهدید آمیز ترس نامیده می شود . البته ترس همیشه جنبه ی نابهنجاری ندارد و حتی گاهی نیز مفید است ، زیرا یک هشدار در مقابل خطرات است ، لذا در طبقه بندی ترسها باید به ترسهای طبیعی نیز اشاره کرد و آگاهی از ترسهای طبیعی در کودک برای مریبان و درمانگران و مشاوران کودک جهت تشخیص ترسهایی که باید درمان شوند ، اهمیت دارد .در جدول زیر ترسهای متداول و سطوح سنی گوناگون نشان داده شده است : سن

ترسها ۶- ۰ ماهگی ۹- ۶

ماهگی یک سالگی دو سالگی سه سالگی چهار سالگی ۶ تا ۱۲ سالگی ۱۳ تا ۱۶ سالگی ۱۹ سالگی به بعد صداهای بلند، عدم مراقبت بیگانه‌ها جدایی، آسیب، توالد موجودات خیالی سگ، تنهایی تاریک‌مدرسه، آسیب، رویدادهای طبیعی، رویداد های اجتماعی آسیب، آسیب اجتماعی آسیب، رویدادهای طبیعی و جنسی قبل از بحث در مورد چگونگی ایجاد ترس در کودکان و سبب شناسی و درمان آنها لازم می‌داند تعدادی از ترسهای متداول را که در جدول بالا نام برده شده است و دارای زیر مجموعه ی بزرگی هستند که شناسایی آن برای خوانندگان ضروری است، بیان کنیم ۱- آسیب (ترس از آسیب دیدگی بدنی) این ترس به دو شاخه ی فرعی تر غیر انتزاعی (واقعی) و انتزاعی (مجرد) تقسیم می‌شود. الف- ترسهای آسیب دیدگی بدنی انتزاعی مهمترین این ترسها عبارتند از: جنگ، شورش، غذای سمی، غذاهای خاص، مردن، فوت فردی از خانواده، بیمار شدن، میکروب، خفه شدن، تحت عمل جراحی قرار گرفتن، بیمارستان، جهنم، شیطان، رعایت نکردن قوانین مذهبی، ربوده شدن، گم شدن، به فرزند پذیرفته شدن، جدایی پدر و مادر، دیوانه شدن. ب- ترسهای آسیب دیدگی غیر انتزاعی در هواپیما، ترس از ارتفاع، آب عمیق، بیگانه‌ها، برهنه دیده شدن ۲- ترس از رویدادهای طبیعیالف- طوفان (گردباد، سیل، زمین لرزه، رعد و برق) ب- تاریکی ج- مکانهای دربسته (حمام، داخل کمد، آسانسور، محبوس ماندن، اطاق های عجیب) د- حیوانات (مار، سوسک، عنکبوت، موش، مارمولک، قورباغه، سگ، گربه، اسب یا گاو) ه- سایر چیزها (مانند: آتش، افکار ترسناک یا خیال و وهم، ارواح، تنها ماندن، کابوس، موجودات فضایی، هیولا، چهره های پشت پنجره، ماسکها و عروسکها، دیدن خون، دیدن افراد ناقص الخلقه، توالد) ۳- ترسهای ناشی از اضطراب اجتماعی الف- آموزشگاه- این ترس هم در دوره ی ابتدایی و کودکی و بزرگسالی دیده می‌شود. ب- جدایی (جدایی از والدین، بخش هایی از خانواده، به خواب رفتن در شب) ج- عملکردها (ترس از آزمون یا امتحان، مورد انتقاد قرار گرفتن، اشتباه کردن، مطلبی را با صدای بلند در کلاس خواندن) د- روابط متقابل اجتماعی (شرکت در رویدادهای اجتماعی، شخص دیگری را عصبانی کردن، جمعیت، لمس شدن از جانب دیگران) ه- مسائل پزشکی (پزشک یا دندانپزشک، گلوله خوردن) و- موارد دیگر مانند سوار اتومبیل یا اتوبوس یا مترو شدن ۴- ترس از عوامل متفرقه (کثافت، اسباب بازی های پشمالو، آژیر افراد مسن، رد شدن از خیابان، افراد زشت رو، صداهای بلند مانند باز کردن در بطری، ترقه، انفجار، افراد یونیفرم پوش، افراد جنس مخالف، دفع مدفوع، افراد نژادهای دیگر) عوامل مؤثر در نوع و میزان ترس عوامل متعددی در ایجاد ترس مؤثرند که از مهمترین آنها سن، جنس، تجارب گذشته، میزان رشد ذهنی، ارزشهای اجتماعی و فرهنگی و بالاخره درجه امنیتی است که کودک از آن برخوردار است. مسأله ی سن عامل مهمی است و کودکان در سنین مختلف ترسهای متفاوتی دارند و امکان دارد ترسی برای سنی خاص متناسب و در سن بالاتر غیر عادی محسوب گردد. شمار ترس در کودکان با افزایش سن کاهش حاصل می‌کند و میزان و شدت آن در سه سالگی و یازده سالگی به اوج خود می‌رسد با این تفاوت که ترس در سه سالگی جنبه ی موقتی دارد یعنی افراد، اشیاء و حیوانات موجود در محیط موارد ترس او را تشکیل می‌دهند در حالی که در سن یازده سالگی ترس بیشتر جنبه ی تعمیمی دارد یعنی کودک زمانی از چیزی ترسیده است و حالا آن را تعمیم می‌دهد، این نوع ترس غالباً با اضطراب و نگرانی همراه است. عامل جنسیت نیز در نوع و میزان ترس قابل تعمق است. دختران نسبت به پسران ترس بیشتری نشان می‌دهند و نوع ترس در آنان نیز فرق می‌کند. دختران بیشتر از مار و موش و سوسک می‌ترسند ولی پسران از مورد انتقاد دیگران واقع شدن ترس دارند. علل ترس‌دباره ی علل بروز ترس نظریه های متعددی بیان شده است که در اینجا نیازی به توضیح آنان نیست و فقط به این عبارت بسنده می‌کنیم که ترس حاصل یادگیری است، یعنی کودک می‌آموزد که از اشیاء و اشخاص و فرصتهای ترسناک در زمینه های مختلف بترسد و این یادگیری ممکن است به صورت شرطی شدن کلاسیک، شرطی شدن عامل، یادگیری مشاهده ای و تقلید باشد. درمان ترس از طرف والدین و مربیان این سؤال مطرح است که برای از بین بردن ترس در کودکان چه باید کرد؟ مکاتب مختلف برای درمان ترس شیوه هایی را

اعمال می‌کند که علی‌رغم تفاوت ظاهری آشکار، همه‌ی آنها به سه اصل تحلیل، تبیین و پیشنهاد توجه دارند و ما در این سه شیوه از پرکاربردترین شیوه‌های درمان ترس را ارائه می‌دهیم. ۱- شیوه‌ی حساسیت‌زدایی نظام‌مدار: در این شیوه چندین موقعیت ترس‌آور که شدت ترس از آنها به تدریج افزایش می‌یابد، فراهم می‌شود، سپس از شخص می‌خواهند که این ترس‌آور را یکی پس از دیگری نظاره کند. در این موقع مشاهده‌ی وی با رهایی از فشار (relaxation) یا واکنش‌های دیگری که با ترس توافقی نداشته باشد، قرین می‌شود تا بتوان ترس‌آورترین صحنه را به راحتی مشاهده کرد. این روش در کاستن ترس‌های بزرگسالان مؤثر بوده است، اما علی‌رغم توصیه استفاده از این روش برای کودکان هنوز هم حمایت کامل به عمل نیامده است. ۲- شیوه‌ی مدل‌سازی: اولین گزارش درمانی از شیوه‌ی مدل‌سازی، درمان ترس پیترا از اجسام پشمالو توسط جونز می‌باشد. این روش از پرکاربردترین شیوه‌ی رفتاری مدل‌سازی است. شیوه‌ی مدل‌سازی نشان داده است که می‌تواند برای کنترل شرایط، بسیار خوب عمل کند و در مورد گروه‌های سنی نسبتاً بیشتری به کار آید. هر چند به نظر می‌رسد مشاهده‌ی یک مدل واحد، در کاستن از ترس مؤثر باشد اما مشاهده‌ی مدل‌های چندگانه و استفاده از محرک‌های ترس‌آور گوناگون در کارورزی، احتمالاً به کارایی روش می‌افزاید. مدل‌سازی همراه ("مدل‌سازی و شرکت در برنامه") روش دیگری از مدل‌سازی است. در این روش کودک ترسو ضمن مشاهده‌ی صحنه‌ی ترسناک که با پیشروی تدریجی همراه است سرانجام به مدل می‌پیوندد. مثلاً برای درمان کودکانی که از آب می‌ترسیدند فیلمی را به آنها نشان دادند که در آن سه پسر بچه همسال (مدل‌ها) که از آب می‌ترسیدند به انجام کارهایی مانند شرکت در امتحان شنا مشغول بودند، مدل‌های داخل فیلم در انتها بر ترس خود غلبه می‌کردند، یعنی به تدریج در طول فیلم ترس آنها کاهش می‌یافت و فیلم سرانجام نشان می‌داد که آنها با شادی در استخر مشغول بازی هستند. بلافاصله پس از مشاهده‌ی فیلم، پژوهشگران کودکان را در یک مرحله‌ی ده دقیقه‌ای شرکت در برنامه به استخر می‌بردند و کودکان را تشویق می‌کردند تا به فعالیت‌هایی بپردازند که در آزمون شنا معمول است. این شیوه یکی از شیوه‌های درمانی مؤثر شناخته شده است. ۳- شیوه‌ی شناختی درمانی: برخی از پژوهشگران برای درمان ترس کودکان به مطالعه‌ی تأثیر باورها و شناخت پرداخته‌اند و کار این پژوهشگران با موفقیت همراه بوده است. در اینجا نمونه‌ای از این تلاش‌ها را که در زمینه‌ی درمان ترس کودکان کوردستانی از تاریکی است اشاره می‌کنیم. در این تحقیق کودکانی را که از تنها بودن در یک اتاق تاریک به مدت سه دقیقه هراس داشتند به سه گروه "شایستگی"، "محرک" و "کنترل" تقسیم کردند. پژوهشگر کودک تنها را به داخل اتاق تاریک می‌برد. اتاق مجهز به دستگاه تنظیم جریان برق بود و کودک را قادر می‌ساخت روشنایی اتاق را تنظیم کند. کودک همچنین می‌توانست با استفاده از دستگاه ارتباط داخلی هر زمان که بخواهد پژوهشگر را به داخل اتاق بخواند. پژوهشگر اتاق را ترک و برای آنکه بداند کودک چه مدت می‌تواند تاریکی را تحمل کند، زمان خروجش از اتاق را ثبت می‌کرد. به دنبال این پیش‌آزمون، به کودکانی که در وضعیت "شایستگی" جای گرفتند آموخته شد تا جمله‌هایی مانند "من پسر (یا دختر) شجاعی هستم"، "من می‌توانم مراقب خودم باشم" را با خود تکرار کنند و به کودکان گروه "محرک" جمله‌هایی مانند "بودن در تاریکی تفریح خوبی است" آموزش داده شد. منظور از آموزش چنین جمله‌هایی این بود که نیروی بالقوه‌ی ترس از تاریکی در آنان کم شود. به آنهایی که در گروه "کنترل" بودند، جملات نامربوطی مانند "علی یک بره دارد" آموخته شد. در آزمون نهایی که بلافاصله پس از کارورزی انجام شد، کودکانی که تکرار جمله‌های "شایستگی" را آموخته بودند، بهبودی نشان دادند. این بهبودی نشان داد که در برخورد با محرک ترس‌آفرین، برخی تعدیل‌ها صورت گرفته است. ۲- نگرانی Worry وقتی انسان آنچه را که احتمال دارد رخ دهد به طور غیر منطقی و اغراق‌آمیز بزرگ کند، نگرانی ایجاد می‌شود. یعنی نگرانی برخلاف ترس واقعی بر اثر یک محرک خارجی به وجود نمی‌آید بلکه شکل تخیلی ترس است. متداولترین نگرانی‌های کودکان الف - نگرانی‌های خانوادگی: این نگرانی در مورد سلامت و امنیت اعضای خانواده و نگرانی در مورد سرزنش و احتمالاً تنبیه شدن به وسیله‌ی والدین است. ب.

- نگرانی‌های مدرسه‌ای: این نگرانی‌ها که با بزرگتر شدن بچه‌ها بیشتر می‌شود، معمولاً شامل دیر رسیدن به مدرسه، مردودی در امتحان، سرزنش و تنبیه شدن توسط معلم و عقب ماندن از بچه‌های دیگر است. تجربه‌ی نگرانی در بین دختران بیشتر از پسران می‌باشد. ۳- اضطراب Anxiety اضطراب حاصل نگرانی‌های شدید می‌باشد. اضطراب عبارت از یک ناراحتی دردناک ذهنی درباره‌ی پیش‌بینی یک تهدید و یا ناخوشی در آینده است. ترس — نگرانی — اضطراب فرد مضطرب نسبت به شایستگی‌ها و عملکرد خویش فوق‌العاده نگران است و رفتارهای عصبی (ناخن جویدن)، اختلال‌های مربوط به خواب و ناراحتی‌های جسمی (درد معده) از خود بروز می‌دهد و معمولاً احساس درماندگی در یافتن چاره و راه حل نگرانی می‌کند. فرق اضطراب و ترس: گرچه اضطراب از ترس و نگرانی ناشی می‌شود، ولی تفاوت‌هایی با آنها دارد. اولاً - اضطراب از ترس مبهم‌تر است. ثانیاً - ترس از یک محرک در زمان حال ناشی می‌شود. در صورتی که فرد مضطرب، اغلب از علت اضطراب خویش اطلاع ندارد.

فرق اضطراب و نگرانی: اضطراب علی‌رغم آنکه مانند نگرانی بیشتر معلول تخیل است ولی با آن تفاوت‌هایی نیز دارد. اولاً - نگرانی مربوط به موقعیت‌های خاصی می‌شود مانند: امتحانات و مشکل مالی، در صورتی که اضطراب یک حالت عاطفی تعمیم‌یافته است. ثانیاً - نگرانی در مورد مشکلات عینی است ولی اضطراب ناشی از یک مشکل ذهنی می‌باشد. عوامل ایجادکننده‌ی اضطراب قبل از بحث در مورد عوامل ایجادکننده‌ی اضطراب، باید متذکر شویم که اضطراب به میزان کم همانند ترس غالباً اثرات سازنده دارد و به عنوان محرکی برای خلاقیت، حل مسائل و فعالیت مؤثر است ولی اضطراب غیرطبیعی باعث از کار افتادگی، بی‌قراری و ناراحتی فرد می‌گردد. اضطراب، در خانواده‌های کوچک، گروه‌های اجتماعی مرفه و پر درآمد، کودکان بزرگتر خانواده، محافظت زیاد والدین، همانند سازی با والدین مضطرب، رقابت با خواهران و برادران و نیز در خانواده‌هایی که نگران اعمال کودک خویش هستند بیشتر مشاهده می‌شود. ظاهر شدن اضطراب در کودک تدریجی است و توصیه شده است تا رسیدن کودک به سه سالگی، در مورد تشخیص آن اقدامی صورت نگیرد. نشانه‌های اضطراب الف - نشانه‌های مستقیم اضطراب: ۱- وضع قیافه و ظاهر مضطرب کودک ۲- خواب کم و شکایت از بی‌خوابی ۳- تکرار ادرار ۴- تهوع و استفراغ ۵- سردرد ب - علائم غیر مستقیم اضطراب: ۱- رجعت مانند ترس از خوابیدن به تنهایی در اتاق ۲- علائم بدنی مانند: کم شدن اشتها و گاهی پرخوری (بیشتر در حالت افسردگی)، شکایت از درد پا و شکم ۳- علائم روانی مانند: ترس، وسواس، هیستری تبدیلی، ترس از تاریکی ۴- امتناع از مدرسه رفتن ۵- بی‌اختیاری ادرار به خاطر همبستگی بیشتر به مادر و انتظار بیش از حد والدین از کودک و عدم توانایی کودک در برآورده کردن جاه طلبی‌های والدین. انواع رفتار افراد مضطرب ۱- ناراحتی خود را در درون می‌ریزند و ناراحتی خود را تشدید می‌کنند. ۲- ناراحتی خود را بیرون می‌ریزند و با این کار توجه و دلسوزی دیگران را جلب می‌کنند. ۳- گناه را به گردن افراد دیگری می‌اندازد و از احساس بی‌کفایتی و ناامنی خود را می‌رهاند. اشکال بیان اضطراب اضطراب در حالت معتدل تر ممکن است به صورت رفتارهایی چون افسردگی، حساسیت شدید و عصبانیت، ناآرامی و بی‌قراری، بی‌خوابی و خواب ناراحت ظاهر شود و در موارد شدیدتر به صورت احساس گناه تجلی می‌نماید. کودکان برای مقابله با اضطراب معمولاً از وسایل دفاعی استفاده می‌کنند که از مهمترین آنها می‌توان به کناره‌گیری، رجعت، انکار کردن، سرکوبی، فرافکنی اشاره نمود. در درمان نگرانی و اضطراب از شیوه‌های درمان رایج در ترس استفاده می‌کنند. دارو درمانی نیز از شیوه‌های رایج در درمان اضطراب می‌باشد. (مخصوصاً در اضطراب‌های نوروتیک) ۴- خشم Anger خشم یک واکنش عاطفی اکتسابی است که کودک جهت جلب توجه و رسیدن به امیال خود از آن استفاده می‌کند. چگونگی ابراز و شدت و فراوانی خشم بستگی زیاد به روش‌های تربیت کودک و نوع انضباط حاکم بر محیط خانه و مدرسه دارد. علل خشم ۱- ایجاد محدودیت‌های جسمی و حرکتی برای کودکان که از طریق دیگران و یا بر اثر ناتوانایی‌های خود کودک ایجاد می‌شود. ۲- ایجاد مانع در رسیدن کودک به خواسته‌ها، برنامه‌ها و هدف‌هایش. ۳- ایجاد مانع در فعالیتهای در جریان کودک. ۴- مجموعه ناراحتی‌هایی

که موجب ناکامی کودک می شود. ۵- سرزنش کردن کودک به خاطر کاری که انجام نداده است. ۶- مقایسه ی نامناسب بین کودک با دیگران و ایراد گرفتن دائم از آنان مخصوصاً در کودکان بزرگتر. علائم و نشانه های خشم خشم در کودکان از طریق دعوا کردن، لگد زدن، سنگ پرانی و اذیت و آزار کردن بروز می کند ولی به تدریج که رد بزرگتر و اجتماعی تر می شود، واکنش های خشم نیز جنبه ی اجتماع پسند تر پیدا می کند و فحش دادن، مسخره کردن، قسم خوردن و بی ادبی و انتقاد کردن جایگزین واکنشهای قبلی می گردد. واکنش کودک خشمگین با عوامل و محرکهای ایجاد کننده ی خشم در کودک تناسب ندارد و معمولاً شدیدتر از آن می باشد. ۵- پرخاشگری **Aggression** عده ای از دانشمندان پرخاشگری را غریزه ی ذاتی دانسته اند که برای بقاء موجود ضروری است. طبق این نظریه، بعضی از محرکها به طور ذاتی به وجود می آیند و سبب ظهور رفتار پرخاشگرانه می شوند که در انواع مختلف موجودات تظاهرات متفاوت دارد. جنس موجودات نیز در تمایلات پرخاشگرانه تأثیر دارد. معمولاً جنس نر پرخاشگرتر از جنس ماده است. عده ای نیز پرخاشگری را ناشی از عوامل روانی و محیطی دانسته اند و عامل اصلی ایجاد کننده ی پرخاشگری را ناکامی معرفی کرده اند. از عوامل مؤثر دیگر در ایجاد پرخاشگری عبارتند از: وجود مدل‌های پرخاشگرانه در محیط، مشاهده ی حالت پرخاشگرانه سایر اطفال و تقلید این حالات، میزان اضطراب و گناه که با آشکار نمودن تظاهرات خصمانه همراه باشد، در خانواده های سختگیر که تنبیه بدنی را اعمال می کنند، تشویق رفتار پرخاشگرانه و بالاخره والدین مطیع که کودکان پرخاشگر به بار می آورند. میزان پرخاشگری بر حسب زمان، مکان و موقعیت کودک تغییر می کند. مثلاً میزان آن در زمان خستگی و گرسنگی و خواب آلودگی شدیدتر است، یا در حضور آشنایان بیشتر بروز می کند. سطح پرخاشگری میان سه تا پنج سالگی به حداکثر خود می رسد. توقعات اجتماع نیز در شکل، سبک، میزان و شدت پرخاشگری اطفال مؤثر است. در اکثر جوامع نه تنها به پسران اجازه ی پرخاشگری داده می شود، بلکه غالب والدین پسرهایشان را به زد و خورد با کودکان دیگر تشویق می کنند. در صورتی که برای دختران، ظرافت و لطافت پسندیده تر تلقی می شود. نیرومندی جسمانی کودک و موفقیت اجتماعی خانواده نیز در تنوع تظاهرات پرخاشگرانه مؤثر هستند. علائم ظاهری پرخاشگری رفتار پرخاشگرانه به صورت رفتار خصمانه و به منظور ایجاد ضرب و جرح به فرد دیگر و به صور مختلف مانند: کتک زدن، لگد زدن، از بین بردن لوازم و وسایل، نزاع کردن، آزار دادن، فحاشی و انجام ندادن خواسته های دیگران در کودکان ظاهر می شود. ۶- حسادت **Jealousy** حسادت یک واکنش طبیعی است که کودک در برابر از دست دادن محبت واقعی، فرضی یا تهدید به آن از خود نشان می دهد. علائم بالینی واکنش حسادت در بین کودکان کوچکتر و بزرگتر متفاوت است. در بین کودکان کوچکتر واکنش حسادت به طور مستقیم یا غیر مستقیم بروز می کند. واکنش مستقیم شامل لگد زدن، گاز گرفتن، ناخن کشیدن، کتک زدن رقیب و یا شخصی است که کودک آرزوی جلب توجه و محبت بیشتر او را دارد. واکنش غیر مستقیم، شامل رجعت به رفتار کودکانه چون شب اداری، انگشت مکیدن، جلب توجه یا ترسهای تازه، دل بهم خوردگی، خرابکاری، بدزبانی و فحاشی و گناه ابراز محبت غیر عادی است. واکنش کودکان بزرگتر، پاسخهای حسادت آمیز متنوع تر و غیر مستقیم تر است. از جمله واکنشهای رایج بین این قبیل کودکان، پرخاشگری در مدرسه، زمین بازی، آزار رساندن به بچه های کوچکتر و حیوانات، خرابکاری، مخالفت کردن، بد خلقی، بی ادبی، شکایت کردن، نادیده گرفتن دیگران، دروغگویی، تقلب، به کار بردن کلمات زشت و بدگویی دیگران می باشد. علل حسادت اغلب محصول موقعیت خانوادگی به ویژه نگرش مادر و روشهای انضباطی اوست لذا مادران باید از توجه زیاد و کم نسبت به فرزندان خویش احتراز جویند و از به کار گرفتن شیوه های انضباطی ناهماهنگ و ناهمخوان که هر دو از عوامل تشدید کننده ی حسادت هستند بپرهیزند. ۷- انزوا طلبی **Seclusive** کودکان انزوا طلبی

بیشتر متمایل به انزوا طلبی هستند، در رؤیاهای خود راه مبالغه را طی می‌کند. البته این بی‌اعتنایی را نباید خیلی هم عمیق تصور کنیم، زیرا در اکثر موارد این قبیل کودکان هیجان پذیری شدیدی نشان می‌دهند و علت اینکه گوشه‌گیری می‌کنند ترس از برخورد با واقعیات است. تعدادی از روان‌شناسان رفتار کودکان منزوی را یک رفتار عادی برای دوران کودکی تلقی می‌کنند و حتی با توجه به اینکه این قبیل کودکان هیچگونه ناراحتی برای کودکان و شاگردان خوب و آرام قلمداد می‌گردند و به عنوان سرمشق و الگو برای سایر کودکان معرفی می‌شوند، در صورتی که امکان دارد این کودکان به سبب ناراحتی ناشی از احساس ناامنی و بی‌کفایتی در خود یکی از ناشادترین کودکان مدرسه و خانواده باشند و به تدریج به دنیای درون خویش پناه ببرند. تا حدی که اگر در مورد رفتار غیر اجتماعی آنان چاره‌ای اندیشیده نشود، احتمالاً مساعدترین وضع را برای ابتلاء به اسکیزوفرنی خواهند داشت. سبب شناسی گرچه کودکان منزوی از لحاظ عاطفی و بیان حالات هیجانی مواجه با مشکلاتی می‌باشند ولی این حالت نامتعادل عاطفی را می‌توان نتیجه ارتباط با دیگران دانست، به عبارت دیگر کودک گوشه‌گیر از لحاظ عاطفی و بیان حالات هیجانی مواجه با مشکلاتی می‌باشند ولی این حالت نامتعادل عاطفی را می‌توان به نتیجه ارتباط با دیگران دانست، به عبارت دیگر کودک گوشه‌گیر از لحاظ هیجانی و عاطفی احساس کم و بیش مشابه با کودکان عادی را دارد. منتهی چون نمی‌تواند با محیط اجتماعی خود ارتباط لازم را برقرار سازد بیان حالت هیجانی و درکی را که دارد برایش مشکل می‌شود. به همین علت در رفتارهای عاطفی کودک بی‌اعتدالی به چشم می‌خورد و علت اینکه این قبیل کودکان خشمگین می‌شوند آن است که اطرافیان اصرار دارند که آنها را از حالت انزوایی که دارند، بیرون آورند. نشانه‌های انزوا طلبی از لحاظ خصوصیات عاطفی و هیجانی، معمولاً این قبیل کودکان حالت قهر آشتی ناپذیری دارند، گاهی اوقات این حالت قهر تا حدی عمیق می‌شود که به هیچ وجه حاضر به قبول دیگران و یا حتی یکی شدن با گروهها نیستند. در این مواقع است که خشم‌های سریع و شدیدی به وجود می‌آید که گرچه زود گذر هستند ولی همراه با زدن و مضروب ساختن دیگران و یا شکستن و ریختن اشیاء و مسائلی است که در محیط آنها می‌باشد. درجه و شدت ناسازگاری کودکان با هم متفاوت است. این قبیل افراد معمولاً در فعالیتهای جمعی مواجه با شکست می‌شوند ولی در کارهای انفرادی یا حتی دروس مشکل پیشرفتهای قابل توجهی دارند و در مورد انتخاب شغل بیشتر مشاغلی را که جنبه‌ی کار فردی دارد مانند منجمی یا کتابداری ترجیح می‌دهند. درمان توجه به این واقعیت که عده‌ای از کودکان گوشه‌گیر به بزرگسالان ناشاد و بی‌لیاقت از نظر اجتماعی تبدیل خواهند شد. به تنهایی دلیل کافی برای توجه به این مشکل است. در درمان این قبیل کودکان برخی از دست‌اندرکاران تلاشهایشان را بر پیشینه و پیامدهای روابط متقابل ضعیف با دوستان و همسالان تقویت شود، مؤثر خواهد بود. مدل‌سازی - تعدادی نیز نمایش فیلمهای تهیه شده از مدلها به کودک منزوی را مؤثر می‌دانند. در این روشها گرچه تلاش از طرف بزرگسالان اعمال می‌شود ولی برای انتخاب مدل از کمک همسالان کودک بهره‌گیری می‌شود (تجربه ثابت کرده است که همسالان می‌توانند برای رفتار مورد نظر بهترین مدل باشند). یک معلم دلسوز و آگاه باید سعی کند کودکان منزوی را هر چه بیشتر به فعالیت‌های اجتماعی در مدرسه بکشد و برای این کار باید در آنها ایجاد رغبت و انگیزش نماید و وسایلی را در نظر بگیرد که آنها را نسبت به واقعیت و درک آن متمایل سازد، برای این کار باید به هر وسیله‌ی ممکن از انزوا و گوشه‌گیری آنها جلوگیری کند و این عمل را باید در دادن یک مسئولیت ساده با توجه به توانایی‌های کودک یا یک تجربه‌ی موفقیت‌آمیز در یک فعالیت گروهی آغاز بسیار خوبی است و کودک نیاز دارد احساس کند که عضو با ارزش یک یا چند گروه است. موفقیت در یک عمل مخصوصاً در حضور جمع در کودک اعتماد به نفس ایجاد می‌کند و در نگرشهای کودکان دیگر نسبت به او تغییراتی حاصل خواهد شد. در مراحل عمیق‌تر از درمان دارویی استفاده می‌کنند. درمان با انسولین مؤثر است و تعدادی نیز از شوک الکتریکی استفاده کرده‌اند. ۸- زود رنجی Tsuchy زود رنجی یکی از مشکلات رفتاری رایج بین کودکان دبستانی است. حساسیت زیاد کودکان به تأیید و تکذیب اجتماعی در این دوره زود رنجی را در او

آشکار می‌سازد. علل زود رنجیزود رنجی تا حدودی مربوط به تمایل کودک به پذیرش اجتماعی است. علاوه بر این زود رنجی شیوه‌ای مؤثر برای جلب موافقت و تسلیم والدین است. کودک به تجربه کشف می‌کند که برای رسیدن به هدف خویش، دعوا و مرافعه و منفی‌گرایی سلاح‌های مناسبی نیستند و کمتر به نتیجه می‌رسند، در حالی که زود رنجی باعث می‌شود تا والدین از اینکه کودک خویش را آزوده‌اند، احساس گناه کنند و در نتیجه سعی نمایند تا کارها را مطابق میل او انجام دهند (استفاده از اصل جایگزینی). اوج زود رنجی در پسران تا ۱۱ سالگی و در دختران تا دوره‌ی بلوغ می‌باشد. اکثر کودکان از مزایای زود رنجی آگاهی دارند و تا زمانی که بتوانند از آن در رویارویی با موقعیت‌های تعارض‌انگیز استفاده کنند، زود رنجی باقی خواهد ماند. کاربرد زود رنجی بیشتر در خانه است و کمتر در بیرون از خانه از آن استفاده می‌کنند. ناهنجاری‌های ناشی از ناسازگاری اجتماعی‌سازگاری اجتماعی بسیار متنوع است و در جوامع مختلف نیز متفاوت است و ما در اینجا فقط به ذکر تعدادی از آنها که در اکثر جوامع مشاهده می‌شود، اکتفا می‌کنیم. ۱- بی‌قراری **Restlessness** بی‌قراری حالتی است که در آن یک سری حرکات و رفتارهای نامتجانس و ناجوری در کودک دیده می‌شود و علاوه بر آن از لحاظ شخصیتی نیز نوعی ناهماهنگی به وجود می‌آید و کودک در آن واحد‌گویی تحت تأثیر افکار متضاد قرار می‌گیرد، معمولاً نیروی انگیزش و قدرت اراده‌ی این گونه کودکان ناکافی است و از لحاظ عاطفی نیز زیاد هیجان‌پذیری دارند. بی‌قراری را نباید یک بیماری تلقی کرد، بلکه به آن به عنوان یک خصوصیت رفتاری یا علامت بیماری باید نگاه کرد. بیماری اصلی عبارت از نارسایی و عدم توانایی در کنترل عادی و حفظ یک رفتار است و بی‌قراری نشانه‌ی این بیماری است. این قبیل کودکان به مدت زیاد نمی‌توانند تمرکز داشته باشند و در نتیجه قادر نیستند فعالیت‌های را به طور مداوم انجام دهند، زود خسته می‌شوند و نباید از آنان انتظار پشتکار داشت. علائم بالینی علائم بالینی بی‌قراری را از سه جنبه‌ی حرکتی، روانی و عاطفی می‌توان مطالعه نمود. الف - جنبه‌های حرکتی: معمولاً در این کودکان نوعی عقب‌ماندگی حرکتی مشاهده می‌شود، مثلاً کودک ۱۰ ساله ۲ تا ۳ سال عقب‌ماندگی حرکتی نشان می‌دهد. کودک بی‌قراری نمی‌تواند اعمال و حرکات خود را سازمان‌بخشیده، به طور منظمی آنها را در فعالیت‌های حرکتی خود به کار برد. کودک بی‌قراری نمی‌تواند آرام بگیرد، به همه چیز دست می‌زند و موجود بی‌نظمی می‌شود. در حرکات خود ناشیگری نشان می‌دهد و از تطابق حرکات باز می‌ماند. در چهره‌ی این قبیل کودکان و یا در اندام‌هایشان همیشه بسیاری حرکات بی‌فایده وجود دارد. غالباً می‌توان این علائم نارسایی حرکات را در انقباض و انبساط پاره‌ای قسمت‌های اختصاصی مشاهده کرد. کودک معمولاً نمی‌تواند این انقباض و انبساط را به طور دلخواه به وجود آورد. در همین زمینه حرکتی سه علامت مشخصه وجود دارد: یکی همان حرکات اضافی قسمت‌های مختلف بدن (تیک‌ها) هستند و دیگری دشواری‌های تکلمی و لکنت زبان و سومی شب‌اداری که هر یک جداگانه در فصل‌های مربوط شرح داده خواهند شد ولی آنچه قابل ذکر است، این است که در همه‌ی این حالات نارسایی دستگاه حرکتی غیر قابل انکار است. نتایجی که از این حالات کودک حاصل می‌شود در وهله‌ی نخست این است که اطرافیان به هیچ وجه تاب تحمل او را ندارند و از حضور او در رنج هستند. در مرحله‌ی بعدی وجود این قبیل کودکان موجب می‌گردد که چه در داخل منزل و چه در محیط مدرسه و به طور خلاصه هر جا که باشند وضعیت روانی خاصی به وجود آید که عصبانیت بهترین معرف آن خواهد بود. ب- جنبه‌های روانی: جنبه‌ی روانی بی‌قراری را می‌توان در کمبود دقت و کمبود قوای ذهنی جستجو کرد. معمولاً کودک بی‌قراری به سهولت از یک موضوع به موضوع دیگری می‌پردازد، فکر و حواس او لاینقطع به سوی چیزهایی که تازه در معرض دید او قرار می‌گیرند معطوف می‌شود، از لحاظ فعالیت ذهنی پراکندگی دارد، خیلی زود خستگی‌پذیری ذهنی از خود نشان می‌دهد و در نتیجه اکثر این کودکان در مدرسه کمتر می‌توانند پیشرفت تحصیلی داشته باشند. حالت حرکت و بی‌قراری زیاده از حد این کودکان سبب می‌شود که از طرف اولیاء مدرسه به عنوان شاگرد بد و بی‌انضباط معرفی شوند و در اکثر موارد از کلاس اخراج گردند. اندازه‌گیری‌های عینی نشان داده است که بین توفیق تحصیلی این کودکان و

هوش واقعی آنان تفاوت قابل ملاحظه‌ای به چشم می‌خورد. معمولاً این قبیل کودکان را تنبل می‌نامند، در حالی که بیشتر از آنکه تنبل باشند خستگی‌پذیری دارند. هر چه بزرگتر می‌شوند حالت بی‌قراری بیشتر مشاهده می‌شود، شغل خود را مرتب عوض می‌کنند، در اکثر موارد به مواد مخدر یا الکل روی می‌آورند و دوستان ناباب پیدا می‌کنند و بالاخره به بیمارستان‌های روانی یا محاکم دادگستری کشیده می‌شوند. در بین جوانان بزهکار نیز افراد بی‌قرار دیده می‌شوند. آنها دوست دارند جابجا شوند، به مسافرت بروند، در نیروی دریایی و ارتش استخدام شوند، ولی به علت مقررات خشک نظامی از آنجا نیز فرار می‌کنند. ج - جنبه‌ی عاطفی: از نظر عاطفی و هیجانی متعادل نیستند و به خصوص نمی‌توانند هیجانات خود را کنترل کنند. بسیار احساساتی هستند، عکس‌العمل شدید عاطفی از خود نشان می‌دهند ولی در عین حال حتی به آنچه که عشق می‌ورزند یا دشمنی نشان می‌دهند، ثابت و پایداری ندارند. خیلی زود به چیزهای نو علاقه‌مند می‌شوند، به اشخاص تازه وارد می‌پیوندند، ولی خیلی زود از علاقه‌مندی و دوستی خود دست برمی‌دارند، گاه بی‌جهت دچار بحران‌های غم و اندوه می‌شوند و یا عصبانیت و خشم از خود نشان می‌دهند، بالاخره هر جا مواجه با مخالفت شدید شوند، عصبانیت و خشم خود را به منتهی درجه آشکار می‌سازند. رفتارهای همراه بی‌قراری از رفتارهای بارز این افراد که نسبتاً زیاد هم دیده می‌شود، فرار از مدرسه است و گاهی این فرار تنها به فرار از مدرسه ختم نمی‌شود، بلکه به شکل غیبت و فرار چند روزه از منزل و محیط زندگی عادی درمی‌آید و اکثراً دلایلی که برای توجیه فرار خود ذکر می‌کنند بسیار ناچیز و غیر معقول است. در رفتار افراد بی‌قرار دزدی و دله دزدی زیاد دیده می‌شود. این دستبردها از محیط خانوادگی و مدرسه و مغازه‌ها شروع می‌شود و انگیزه‌ی این عمل را گاه فقط فایده‌ی آنی از شیئی مورد نظر و گاهی جبران ظلم و ستم اطرافیان و بالاخره زمانی سهولت انجام دزدی ذکر می‌کنند. در مراحل دیگر به خودکشی و یا لاقط رفتارهای تهدیدآمیز در این زمینه برخورد می‌کنیم. علت اقدام به خودکشی غالباً بسیار سطحی و بچه‌گانه است و معمولاً بدون فکر قبلی و تهیه‌ی مقدمات انجام می‌گیرد. بیشتر این قبیل رفتارها را بایستی به حساب بی‌کفایتی و عدم کنترل هیجانها گذاشت. اندکی بعد در دوره‌ی نوجوانی و جوانی به افراد بی‌قرار برخورد می‌کنیم که دارای شخصیت‌های نامتعادل هستند و ناآرامی آنها از لحاظ انتخاب شغل و یا انتخاب محل زندگی و مسکن به خوبی به چشم می‌خورد. علت: درباره‌ی علت وجود حالات بی‌قراری روان‌شناسان معتقدند که همه‌ی بی‌قراری‌ها یکسان نیستند و تحت شرایط واحدی به وجود نمی‌آیند. به همین جهت از لحاظ سبب‌شناسی می‌توان سه نوع بی‌قراری تشخیص داد: الف - بی‌قراری‌های فرعی: علت انتخاب کلمه‌ی فرعی برای این نوع بی‌قراری‌ها این است که بیماری معینی خواه به صورت حاد یا مزمن موجبات بروز بی‌قراری را فراهم می‌آورد ولی بعد از آنکه بی‌قراری به وجود آمد ولو اینکه علت اصلی از بین برود، بی‌قراری باقی می‌ماند و به شکل مزمن در می‌آید، به عنوان مثال می‌توان از صدمه‌هایی که به سیستم عصبی مرکزی وارد می‌شود یاد کرد. این صدمه‌ها به نوعی حالت تطابق و تعادلی را که معمولاً در سیستم عصبی وجود دارد به کمک آن حرکات هماهنگی پیدا می‌کند از بین می‌برد و در نتیجه عدم هماهنگی حرکات حاصل می‌شود و یا به عنوان مثال اگر در دوره‌ی بارداری و یا به موقع تولد ضربه‌ای به کودک وارد شود، یا دچار بیماری‌های عفونی گردد، این حالت به وجود می‌آید. در دوره‌ی کودکی نیز گاهی اوقات بیماری‌هایی نظیر سرخک یا سیاه‌سرفه و یا بیماری مننژیت می‌تواند همین بی‌قراری‌ها را به وجود آورد. بالاخره بایستی نقش هورمون‌های ترشح از غدد ترشح داخلی را یاد کرد. به طور مثال ترشح زیاده از حد تیروئید عامل ایجاد ناهماهنگی‌های حرکتی و در نتیجه بی‌قراری است. ب - بی‌قراری‌های محیطی: در این نوع بی‌قراری‌ها عامل اساسی محیط زندگی کودک است. شرایط خانوادگی نا مساعد چه از لحاظ اجتماعی و چه از لحاظ عاطفی و اقتصادی گاه موجب می‌شوند که کودکان حالت تعادل خود را از دست بدهند. در خانواده‌هایی که هماهنگی فکری بین پدر و مادر وجود ندارد و یا کودک به خود واگذاشته شده است و یا کمبودهای عاطفی به شکل حادی وجود دارند، در کودکان نوعی بی‌قراری حرکتی، روانی به وجود می‌آید. گاهی اوقات سازمان خانواده

در ایجاد این نوع ناراحتی‌ها دخالت دارد، به عنوان مثال در خانواده‌ای که پدر یا مادر دچار الکل هستند و رفتارهای خشن دارند و یا پدر و مادر از یکدیگر جدا شده و با هم خصومت می‌ورزند، بسیاری موارد بی‌قراری در کودکان دیده شده است. گاهی احتیاج به اینکه این موارد برای ناآرامی وجود داشته باشند، نیست. مثلاً دیده شده است که در خانواده‌ای پدر غالباً از محیط خانوادگی دور است (به علت بیماری، محکومیت یا شغلی که دارد) کودکان علائم و نشانه‌های بی‌قراری را از خود بروز می‌دهند. بدیهی است که در این قبیل موارد بعد از آنکه تعادل خانوادگی به وضع اولیه درآمد مشکلات رفتاری کودکان بهبود می‌یابد. گاهی اوقات ممکن است هم پدر و هم مادر در خانواده باشند، ولی کودک احساس سرپرستی هیچکدام را نکند. به عبارت دیگر تنبیه و تشویقی در کار نباشد، در این مورد نیز با رفتارهای نامتعادل برخورد می‌کنیم. مورد دیگر کودکانی هستند که توسط پدر بزرگ و مادر بزرگ تربیت می‌شوند که در این صورت نظمی در تربیت کودکان آنطور که پدر و مادر می‌توانند رعایت نمی‌شود و در نتیجه کودک ضمن سوء استفاده از این محیط تربیتی، رفتارهای نامتعادلی را نشان می‌دهد و بالاخره نمونه‌ها و سرمشق‌هایی که در دسترس کودکان قرار می‌گیرند، می‌توانند کودکان را دچار کج رفتاری و بی‌قراری بکنند. ج - بی‌قراری‌های ارثی: مواقعی نیز بی‌ثباتی حرکتی به خاطر این است که فرد از لحاظ ارثی زمینه‌ی مساعدی برای بی‌ثباتی و ناآرامی دارد و این بی‌ثباتی‌ها گاه نتیجه‌ی وضع عاطفی و گاه زائیده‌ی کیفیت رشد عقلی آنها است و مهمترین این گروه‌ها عبارتند از: ۱- گروه کودکان هیجانی: که نیمی از افراد بی‌قرار را تشکیل می‌دهند. این کودکان همچنان که از اسم گروه آنها پیدا است خیلی زود به هیجان می‌آیند و کنترل هیجان را نیز ندارند. ۲- گروه کودکان عقب مانده‌ی ذهنی: در حقیقت خستگی پذیری علت اصلی بی‌ثباتی آنها است. ۳- گروه کودکان منزوی: این کودکان معمولاً در خود فرو می‌روند، از جمع‌گریزانند، زود خشمگین می‌شوند، قهر می‌کنند و در رفتار خود با گروه سردی و بی‌میلی نشان می‌دهند، در حقیقت بی‌قراری این قبیل کودکان در حدی به عدم یادگیری اجتماعی آنها مربوط می‌شود. ۴- گروه کودکان نامتعادل و تحریک پذیر: این کودکان نیز ثبات روانی و حرکتی ندارند و نامتعادل بودن خود آنها موجب بی‌قراری رفتارهایشان را فراهم می‌سازد. ۵- گروه کودکان کج رفتار: معمولاً این گروه از کودکان بی‌قرار نفوذ ناپذیر و از لحاظ هیجانی آرام دیده می‌شوند ولی در عین حال فشارهای روانی و هیجان‌هایی را که دارند نمی‌توانند کنترل کنند و یا از بروز آنها جلوگیری نمایند. درمان: دارو درمانی: چنانچه متذکر شدیم بی‌قراری علامت بیماری است نه خود بیماری. علی‌رغم این امر دارویی‌هایی از نوع کلسیم و داروهای آرام بخش را مفید می‌دانند. درمان اصلی بی‌قراری از طریق تربیت مجدد این است که به کودکان بیاموزیم چگونه بر خود مسلط شوند، حرکات خود را کنترل کنند و در زندگی نظم و ترتیبی به وجود آورند. برای رسیدن به این هدفها در مرحله‌ی اول حرکات همراه با آهنگ ورزش و به خصوص تمرین‌های بدنی بسیار اهمیت دارند. طفل بی‌قرار بیش از هر کودک دیگری احتیاج به هدایت و راهنمایی دارد و برای این هدایت به مربی و راهنمای شکیب و بردبار نیازمند است. مربی قبل از هر چیز بایستی نظم حرکات را رعایت نماید. پدران و مادرانی که فکر می‌کنند بهتر است کودک را به حال خود بگذارند، دچار اشتباه هستند. کودک از ورای همین تمرینهای بدنی می‌تواند خود را کنترل کند و حرکات اندامها و قسمت‌های مختلف بدن را متعادل و هماهنگ سازد. کودکان بی‌قراری که به نوعی احساس وابستگی به پدر و مادر یا اطرافیان را از دست می‌دهند به گروه بزرگ بزهکاران و مجرمین جوان می‌پیوندند. در واقع زمینه‌ی عاطفی در این کودکان از بین نرفته است ولی هر چیز ممکن است آنها را منحرف سازد. ۲- دروغ‌گویی Lying کودک در ابتدای زندگی با توجه به کمبود تجربه و اطلاعات نمی‌تواند استدلال کند، زیرا استدلال احتیاج به تجربه و آگاهی‌های نخستین دارد. به همین دلیل گاهی ملاحظه می‌کنیم که کودک تصورات واهی خود را جانشین استدلال می‌کند و از این رو در گفته‌های او حکم و تفاوت به چشم نمی‌خورد. این برتری تصور بر واقعیت امری است فیزیولوژیک و مربوط به رشد است و همزمان با رشد کودک نقصان می‌یابد و استدلال جانشین تصور قاطع می‌گردد. بنابراین مسأله‌ی دروغ‌گویی کودکان در یک

حد (معمولاً حدود سنین ۴ تا ۶ سالگی) برای همه امری عادی است و مطابق تمایلات سرشتی آنان می باشد و اطلاق کلمه ی دروغگو برای آنان چندان مناسب نیست. آنچه که به عنوان رفتار نابهنجار در زمینه ی دروغگویی کودکان مطرح است ، مراحل شدیدتری از رفتار دروغگویی کودکان در سنین بالاتر از ۶ سال می باشد. انواع دروغهای کودکان: ۱- دروغ بازی - که با آن حوادث تخیلی یا بازی را به دیگران می باوراند. ۲- دروغ مبهم - که از ناتوانی کودک در گزارش دقیق جزئیات و یا مطالعه کردن یک مسئله بنا به پیشنهاد و تشویق فرد دیگر ناشی می شود. ۳- دروغ پوچ - کودک جهت جلب توجه دیگران به کار می برد. ۴- دروغ انتقام جویانه - که از نفرت ناشی می شود. ۵- دروغ محدود - که در نتیجه ی ترس از محدود شدن و دیسیپلینسی و یا تنبیه بدنی گفته می شود. ۶- دروغ خود خواهانه - دروغ حساب شده ای است جهت گول زدن دیگران تا کودک آنچه را که می خواهد به دست آورد. ۷- دروغ عرفی یا وفادارانه - به منظور حفظ و مراقبت از یک دوست. علل: ۱- در کودکان کم سن علت دروغگویی جنبه ی خیالبافی و رؤیا اندیشی آنان است. ۲- اجتناب از ناراحتی و مدرسه و تعقیب ۳- جلب توجه دیگران (به علت کمبود عاطفی) ۴- فریب دادن دیگران جهت نفع شخصی ۵- به خاطر جاه و مقام و جبران احساس حقارت ۶- فشار به گفتن جزئیات دقیق یک امر از طرف بزرگسالان ۷- جهت دوری از مورد مخالفت و استهزاء واقع شدن ۸- جهت مخالفت خود از تنبیه یا تهدید به تنبیه (ترس از مجازات) ۹- وجود الگوهای ناباب در اطراف کودک یا تقلید از دروغگویی والدین در مقابل کودکان دروغگو تعداد دیگری از کودکان هستند که بی جهت و به دروغ به خود اتهاماتی را می بندند و در پرونده های دادگستری نیز به این مورد برخورد می کنیم. به این گروه از کودکان " دروغ ساز " می گوئیم و بیشتر این نوع دروغ سازها در کودکان جنبه های جنسی به خود می گیرد. درمان: جهت درمان کودکی که دچار دروغگویی است ، باید ابتدا تجزیه و تحلیل دقیقی از لحاظ نوع عواملی که دروغگویی را به وجود آورده اند انجام دهیم ، سپس علل اصلی دروغگویی را مورد معالجه و درمان قرار دهیم. در بسیاری از موارد کمبودهای عاطفی علت اصلی دروغگویی کودکان می باشد. در این مورد توجه و محبت کردن به کودک چاره ی درد خواهد بود. بهترین شیوه برای پیشگیری این است که از همان اول دوران کودکی وقتی کودکی دروغ گفت به او تذکر بدهیم و از تکرار امر جلوگیری نماییم. زیرا اگر کودک به خاطر دروغگویی مورد مؤاخذه قرار نگیرد ، از کار خود هیچگونه احساس گناه و ناراحتی نمی کند و کار خود را نه تنها تکرار می کند ، بلکه تشدید هم خواهد کرد. بر والدین و جامعه است که وجدان فردی کودکان را به تدریج تقویت کنند و به جای کنترل وسیله تنبیه و قانون و مقررات ، کنترل شخصی را جایگزین آنان سازند. ۳- دزدی Theft یعنی تصاحب مال دیگری در غیاب مالک و بدون اجازه ی او. کودک قبل از سنین دبستانی مفهوم مالکیت را درک نمی کند و دزدی برای او معنی ندارد. در سنین ۷ و ۸ سالگی معمولاً بچه ها در مدرسه اقدام به برداشتن لوازم التحریر از قبیل پاک کن و مداد و تراش می کنند که این کار مارک دزد زد و فقط باید به آنان تذکر داد که هر کس مجاز به استفاده از وسایل شخصی خویش است و بدون اجازه دیگران نباید به وسایل آنان دست زد. علل: ۱- احتیاج به چیزی که شخص فوراً نیاز دارد (کمبود تحمل محرومیت) ۲- همانند سازی با گروه ضد اجتماعی (اطرافیان) ۳- تعلیمات نادرست ۴- ترس از مخالفت به پیشنهاد و دزدی توسط دیگران ۵- تظاهرات احساسات بر علیه والدین ضد اجتماعی ۶- آزاد کردن احساسات نسبت به والدینی که غایب بوده و یا اینکه از نظر عاطفی ، محبتی ابراز نمی دارند. ۷- داشتن اشکال در همانند سازی با پدر و او را موجودی نارسا یا برعکس متهاجم دانستن ۸- از دست دادن یکی از والدین ۹- انتقام گرفتن از دیگران ۱۰- مورد تأیید اجتماعی دوستان واقع شدن درمان: ماورای عمل دزدی همیشه علت و یا انگیزه ای وجود دارد ، بنابراین برای درمان دزدی باید به شناخت انگیزه های حاکم بر رفتار او اقدام نمود. مثلاً اگر دزدی کودک به خاطر گرسنگی اوست باید حداقل ضروریات زندگی برای رفع نیازهای اولیه ی او تأمین گردد و اگر برای خرید هدیه است باید راه کسب درآمد مشروع به او آموخته شود و اگر هدف جلب توجه است ، باید به او محبت کرد. در گروهی که شرایط محیط خانه و خانواده نامساعد باید

کودک را از خانواده دور کرده و در مدارس مخصوص و یا مؤسسات درمانی نگهداری نمود. باید سعی کرد ارزش کودک را بالا برد و نکات مثبت او را به وی گوشزد کرد. اگر عمل دزدی شرطی شده باشد باید از بین برد و فرصتهایی برای تخلیه‌ی عواطف کودکان به وجود آورد. در این زمینه فعالیت‌هایی چون کارهای مدرسه، بازی، هنر، نقاشی، ورزش و به طور کلی فعالیت‌های فوق برنامه مؤثر خواهند بود. اعتراف خواستن از کودکی که دزدی کرده است و یا تهمت زدن و سرزنش کردن او در حضور دیگران غیر عاقلانه و ناصحیح است. ۴- تحرک بیش از حد **Hyperactive** مبتلایان به تحرک بیش از حد، بیش از اندازه‌ای که متناسب با سنشان باشد فعالیت می‌کنند. مریبان و والدینی که از دست این کودکان خسته شده اند اظهار می‌دارند که لحظه‌ای نمی‌توانند آرام بنشینند، دائم می‌جنبند، بی‌قرارند، همیشه در حال دویدن هستند، تحرک آنان نیز غالباً با تحرک معمولی تفاوت دارد، زیرا حرکت‌های آنان بیشتر به طور تصادفی، بی‌برنامه و بدون هدف صورت می‌گیرد. فعالیت بیش از حد از اوان کودکی آغاز می‌گردد و هنگام مدرسه رفتن افزونتر شده و مشکل ایجاد می‌کند. آمارگران میزان رواج تحرک بیش از حد را بین ۳ تا ۱۰ درصد کودکان مدرسه رو گزارش کرده‌اند. علائم بالینی: ۱- رفتار و حرکت‌های تصادفی و ناگهانی ۲- حواس پرتی ۳- اختلال تمرکز قوای فکری ۴- بی‌قراری شدید حرکتی ۵- تحریک پذیری شدید ۶- عدم ثبات هیجانی ۷- منفی‌گرایی ۸- تخریب، انهدام و شکستن اشیاء ۹- رفتار ضد اجتماعی ۱۰- اختلالات یادگیری از علائم فوق ۸ مورد اولی در مورد کلیه‌ی افراد دیده می‌شود ولی مورد ۹ و ۱۰ در بعضی موارد مشاهده شده است. این افراد معمولاً کم خواب نیز هستند و به ظاهر خستگی ناپذیر به نظر می‌رسند، به قدر کافی تمرکز حواس ندارند و قدرت توجه آنها کم است، مدت زیادی نمی‌توانند به تماشای تلویزیون بنشینند، دائماً از کاری به کار دیگر می‌پردازند، به دستورالعمل‌های مدرسه و تکالیف آن توجه ندارند. از معیارهای تشخیص این بیماری علاوه بر فعالیت بیش از حد و نارسایی توجه و حواس پرتی معیار بی‌اختیاری نیز ذکر شده است. منظور از معیار بی‌اختیاری این است که کودک بدون تفکر اقدام به عمل می‌کند. مثلاً یک دفعه بدون توجه به اتومبیل‌ها به وسط خیابان می‌دوند، خود را از پنجره به پایین پرت می‌کنند. بدون اینکه قادر به شنا کردن باشند خود را به داخل استخر پرت می‌کنند. اغلب بدون علت اشیاء را می‌شکنند و یا دیگران را کتک می‌زنند. بعضی‌ها حیوانات را اذیت کرده و حتی ممکن است آنها را بکشند. امروزه تعدادی از روانشناسان به فعالیت بیش از حد کودکان به دیده‌ی یک سندروم نگاه می‌کنند و به آن سندروم جنب و جوش بیش از حد می‌گویند. از نشانه‌های دیگر این کودکان این است که مدت زیادی نمی‌توانند روی صندلی قرار بگیرند. در کلاس و اتوبوس و سینما از جایشان بلند می‌شوند و بدون هدف راه می‌روند، سر میز غذا قرار ندارند، بعضی‌ها زیاد حرف می‌زنند، بازی آنها بی‌سر و سامان است و هر لحظه به یک بازی می‌پردازند. سبب شناسی: علل تحرک بیش از حد در کودکان مختلف ممکن است متفاوت باشد، ولی مهمترین علل شایع به شرح زیر است: الف - ضایعه‌ی مغزی: سالهاست این فرضیه که نقص کار دستگاه عصبی موجب تحرک بیش از حد کودکان می‌شود، نظر پژوهشگران را به خود مشغول کرده است. اکثر آنها بر این باورند که در تحریک پذیری دستگاه مرکزی اعصاب، اختلالی وجود دارد. دلیل بر این مدعا آن است که داروهای محرک که در مورد برخی از کودکان مفید است، بر برخی انتقال دهنده‌های عصبی اثراتی می‌گذارد که به نوبه‌ی خود با میزان تحریک پذیری در رابطه است. ب - عوامل مربوط به هنگام تولد: مشکلات مربوط به هنگام تولد در چندین مطالعه مورد بررسی قرار گرفته و نتیجه گرفته‌اند که میان کودکان گروه کنترل و کودکان بیش از حد پرتحرک، در عوامل مربوط به تولد تفاوت‌هایی گزارش شده است. ج - عوامل ارثی: مشاهدات کلینیکی نشان می‌دهد که وراثت می‌تواند در تحرک بیش از حد مؤثر باشد. والدینی که همراه کودک پرتحرکشان به درمانگاهها مراجعه می‌کنند، وجود کودکان پرتحرک دیگری را در اعضاء خانواده و فامیل گزارش داده‌اند. در کودکان همشکمان یکسان نیز شباهت بیشتری مشاهده شده است و این تصور را به وجود می‌آورد که تحرک بیش از حد به لحاظ اثرات ژنتیکی بروز می‌کند. البته پژوهش‌های انجام شده تاکنون اثری از اختلالات

کروموزومی را نشان نداده است. د - رژیم غذایی: در سال ۱۹۷۵ پزشکی به نام فاین گولد (Feingold) پس از تحقیقات زیاد اظهار داشت که استفاده از غذاهای حاوی رنگها و طعمهای مصنوعی، مواد جلوگیری کننده از فاسد شدن غذا و خوراکی هایی که به طور طبیعی اسید سالیسیک تولید می کنند (مانند زردآلو، آلو، گوجه فرنگی و خیار) با تحریک بیش از حد پیوند دارند. ه - عوامل محیطی: یکی از عواملی که در به وجود آمدن تحریک بیش از حد مورد بررسی و تأیید قرار گرفته است میزان سربی است که وارد بدن می شود. عامل دیگر (با اهمیت کمتر) روشنایی لامپهای مهتابی است. و - عوامل روانی: تحقیقات نشان داده است که کودکان طبقه ی پایین اجتماعی بیشتر در معرض خطر تحریک بیش از حد قرار دارند. این موضوع احتمالاً می تواند با خطر آسیبهای زیستی در میان طبقه ی کم درآمد یا از هم پاشیدگی و عدم سازمان خوب در خانه در ارتباط باشد. درمان: درمان شامل دو قسمت است: ۱- محیطی ۲- دارویی ۱- درمان محیطی: باید عوامل محیطی را کشف کرده (مانند رفتار و واکنش غلط والدین) و سپس آنها را رفع کنیم. زندگی در آپارتمانهای کوچک و نداشتن حیاط بازی یا زندگی با جمعیت زیاد در تعداد کم اتاق و حتی در یک اتاق کمک به تشدید بی قراری کودک می کند. نداشتن سرگرمی و وسایل بازی در منزل نیز آنها را بدتر می کند. والدین باید تلاش کنند که رفتار کودک را تحمل کنند و گرنه داد و فریاد و کتک کاری در بازداشتن آنها از حرکت و جنبش زیاد مؤثر نیست. محدود کردن آنها باعث افزایش منفی گرایی، مخالفت و تحریک پذیری آنان می شود. از سوی دیگر ضعف والدین در مقابل اختلال رفتاری کودک باعث تشدید و تقویت رفتار نابهنجار می گردد. جهت کاهش رفتار باید آنها را به انجام فعالیتهای ورزشی تشویق کرد، بیشتر به خارج از منزل جهت گردش و بازی برد و باید به آنها مسئولیت داد، مخصوصاً مسئولیت انجام کارهای سنگین بدنی تا کودک انرژی خود را از این طریق مصرف نماید. در گذشته درمان محیطی را مکمل دارو و درمان می دانستند ولی امروزه با توجه به پیشرفت روانشناسی و شیوه های درمانی جدید از جمله رفتار درمانی و تغییر رفتار شناختی، دارو درمانی را توصیه نمی کنند. ۲- دارو درمانی: استفاده از دارو در درمان تحریک بیش از حد از نیم قرن پیش متداول شده است و شامل داروهای آنتی هیستامینیک ها (بنادریل)، داروهای محرک مانند آمفتامین ها (بنزدرین Benzedrine)، آرام بخش های قوی مانند نورولپتیک ها (لارگاکتیل و سرنیس)، ضد افسردگیها مانند ایمی پرامین ها (توفرانیل) هستند. ۵- تقلب Dishonesty: تقلب رفتاری اکتسابی است که کودکان در محیط زندگی مخصوصاً مدرسه با آن آشنا می شوند و در حقیقت مشکلی است که تعداد زیادی از معلمان با آن روبرو هستند. علل تقلب: ۱- تکالیف درسی بیش از حد دشوار هستند. ۲- استانداردهای والدین و حتی خود کودک، بیش از حد بالاست. ۳- والدین و معلمان و یا خود کودک برای نمره بیش از درک مطلب ارزش قائلند. ۴- کودک در موقعیت های بسیاری احساس بی کفایتی و یا ناامنی می کند. کودکی که تقلب می کند معمولاً تحت فشار شدید برای گرفتن نمره ی خوب و یا ترس از ریزش نمره است. ۱- مطالب درسی و امتحان متناسب با توانایی ها و زغبت های دانش آموزان تنظیم گردد. ۲- مورد استفاده و کاربرد درسی را که می خوانند برای کودکان روشن سازیم. ۳- باید به کودکان بیاموزیم که هر کسی مسئول اعمال و رفتار خود می باشد. ۴- کودکان متقلب را تحت فشار گروه همسن و همکلاس خویش قرار دهیم. ۶- ایجاد آتش سوزی Fire setting بندر (Bender) کودکان آتش افروز را با توجه به سن آنان به دو طبقه تقسیم می کند: الف - ایجاد آتش سوزی قبل از بلوغ که نشانه ی عمل تهاجم یا انتقام است. ب - ایجاد آتش سوزی در دوره ی بلوغ که معنی و منظور جنسی دارد. همچنین در دوران قبل از بلوغ آتش افروزی ممکن است علت مرضی داشته باشد یا به علت کنجکاوی کودک آغاز گردد. این عمل در کودکان کوچک شایع است، مخصوصاً پسر بچه ها در سن ۴ تا ۷ سالگی دوست دارند با کبریت بازی کنند. معمولاً آتش سوزی راه می اندازند و در گوشه ای می نشینند و تماشا می کنند و گاهی همین عمل ممکن است به آتش سوزی های بزرگ منجر شود. بعضی از کودکان با آتش زدن های کوچک که قابل کنترل باشد، قانع هستند و عده ی دیگر فقط آتش سوزی دیگران را تماشا می کنند و مجذوب ماشین های آتش نشانی و

از دحام جمعیت می شوند. آتش افروزی های کوچک با توجه به اینکه از نظر قانونی قابل پیگیری است و رفع خسران مالی در کار است، معمولاً والدین آن را مخفی می کنند و در تحقیقات کمتر گزارش می شود. ایجاد آتش سوزی در پسران ۹۰ درصد موارد بوده و بیشتر در سن ۱۲ سالگی اتفاق می افتد. سبب شناسی: گاهی علت آتش سوزی، ابتلاء به اختلالات روانی گزارش شده است ولی به عنوان تنها علامت خیلی نادر است. مطالعه ای که کوفمن (Kaufman) روی ۳۰ کودک آتش افروز انجام داد، مشاهده نمود که ۴/۳ آنها خشمناکی شدید و ۳/۲ سندروم بیش از حد فعال مزمن و ۲/۱ بی اختیاری ادرار داشتند. از نظر تشخیص ۳/۲ مجنون یا در سر حد جنون بوده اند و در نوع قبل از بلوغ اغلب اختلالات منش و ناتوانی قرائت اولیه داشتند. اغلب جوانان و بزرگسالانی که ایجاد آتش سوزی می کنند، دچار اسکیزوفرنی و یا عقب ماندگی ذهنی هستند. در کودکان و نوجوانان، آتش افروزی معمولاً با سایر علائم رفتار ضد اجتماعی (Antisocial behavior) مانند فرار، دزدی و تهاجم همراه است ولی اضطراب و رؤیاهای وحشتناک در تمام کودکان وجود دارد. در کودکی ایجاد آتش سوزی اغلب با تخیلات مربوط به یکی از اعضای خانواده که باعث طرد دوستی و یا رقیب سرسخت کودک جهت عشق والدین شده انجام می گیرد. در بالغین علت متفاوت از دوران کودکی است، فرد قبلاً نقشه ی آتش سوزی را طرح می کند و بعد از آن در گوشه ای به تماشای آن می پردازد و احساس هیجان شدید، لذت و قدرت می کند. پس گروه بزرگسالان شبیه بزرگسالان نوروپاتیک هستند که آتش می افروزند، این عمل سادیسیم جایجا شده غریزه ی جنسی تلقی می شود. فروید معتقد است که آتش افروزان در مرحله ی جنسی - ادراری باقی مانده اند و این اعتقاد از آنجا ناشی می شود که معمولاً رؤیاهای راجع به آتش همراه با یادآوری بی اختیاری ادرار در کودکی است که اغلب آنان بی اختیاری ادرار در کودکی داشته اند. درمان: باید علت آتش سوزی روشن گردد و سپس نسبت به رفع آن اقدام شود. چنانچه کودک دچار اختلالات روانی است باید اختلالات درمان شود. در اکثر موارد آنها را در مؤسسات خاص نگهداری میکند تا احتمال آتش سوزی از بین برود ۷- تعصب Fanaticism, prejudice تعصب عبارت از نظر یا عقیده ی مطلوب یا نا مطلوب و محبت یا نفرت نسبت به یک چیز یا یک شخص است که معمولاً رنگ عاطفی دارد و بر هیچگونه تحقیقی مبتنی نمی باشد و فرد را از تفکر منطقی درباره ی آن چیز یا شخص باز می دارد. فرد متعصب همه ی افراد متعلق به گروههای دیگر، خواه اجتماعی، مذهبی، جنسی، نژادی و غیره را به عنوان افراد پایین تر از خویش طبقه بندی می کند و با آنان بر اساس این انگیزش رفتار می کند. پرفتار فرد متعصب نسبت به دیگران رنگ دشمنی پیدا می کند ولی در مورد خودش یک حالت خود شیفتگی یا عشق به خود دارد. خطاهای خود را موجه می دهد و در انتقاد از خطاهای دیگران زیاده روی می کند. عوامل تشکیل دهنده ی تعصب: ۱- اعتقادات پذیرفته درباره ی افرادی که تعصب علیه آنان در جریان است. این اعتقادات به ندرت بر تجارب شخصی متکی است و معمولاً مبتنی بر نظرات قالبی (مجموعه تثبیت شده ای از عقاید فوق العاده ساده شده وسیله اعضای یک گروه) درباره ی ویژگیهای شخصی افراد متعلق به گروه خاصی است. ۲- عواطف و احساسات همراه با تعصب که از بی تفاوتی سرد تا کینه ورزی تلخ و خشونت بار می تواند در تغییر باشد. ۳- اعتقادات معینی درباره ی رفتار با کسانی که تعصب علیه آنان به کار رفته است. که معمولاً به یکی از سه حالت بی تفاوتی نسبت به آنان، جلوگیری از هرگونه نقش فعال و تعقیب و آزار آنها، یا ترکیبی از سه حالت بروز می کند. علت ایجاد تعصب: تعصب محصول یادگیری اجتماعی است. کودک خیلی زود از تفاوت های بین افراد آگاه می شود. اما این آگاهی از تفاوتها به خودی خود هرگز به معنای دانستن تعصب نیست. تنها هنگامی که فرد از نگرشهای اجتماعی نسبت به این تفاوتها آگاه می شود و برای پذیرش این نگرشهای اجتماعی تحت فشار قرار می گیرد، تعصب به وجود می آید. در حالی که رفتار تعصب آمیز بعد از آن رخ می دهد. یادگیری تعصب به طرق مختلف عملی است: الف - برخی از تعصبها ناشی از تجارب نامطبوع با عضو یک گروه معین است. در این شرایط کودک نه فقط آن شخص، بلکه همه ی افرادی را که به علت وابستگی های گروهی با آن شخص، همانند و شبیه هستند دوست نمی دارد. ب -

پاره ای از تعصبا نیز بر اثر پذیرش بدون قید و شرط ارزشهای فرهنگی در خانه و گروه اجتماعی به وجود می آید. ج - بیشتر تعصبا ناشی از تقلید صرف نگرشها و رفتار والدین، معلمان و گروه همسالان یا شخصیت هایی است که در وسایل ارتباط جمعی روی آنها تأکید می شود. تعصب به همان نسبت که روی طرف تعصب تأثیر دارد، خود فرد متعصب را نیز آزار می دهد. فرد متعصب اغلب سختگیر، ستمگر و بی تحمل نسبت به عقاید دیگران می باشد. درمان: تعصب سد و مانعی بین افراد به وجود می آورد. باید کوشش کرد تا این سد شکسته شود و افراد به یکدیگر نزدیکتر شوند و بتوانند یکدیگر را بهتر بشناسند. در جوامعی که تعصب ریشه دوانده کارهای گروهی چندان پیشرفتی ندارد و در نتیجه جامعه پیشرفت و ترقی نخواهد کرد. برای درمان تعصب، اگر تعصب بر اساس عقاید سنتی باشد تماس شخص می تواند آن عقاید و نگرشها را تصحیح کند و از تعصب فرد بکاهد. اگر تعصب ناشی از تجارب نامطبوع شخص باشد، تماسها نه تنها از تعصب نمی کاهد بلکه گاهی آن را شدت می بخشد. در این مورد کمک به فرد در پیدا کردن و گسترش بینش اجتماعی بهتر نسبت به افراد گروههایی که علیه آنان تعصب دارد در کاهش این گونه تعصبا مفید خواهد بود. اگر تعصب از راه تقلید اجتماعی از گروههای بزرگسالان به وجود آمده باشد، بهترین شیوه ی درمان، آن است که تعصب را در جامعه از بین ببریم. ۸-

یا مدرسه یا محل کار به قصد انجام کاری خارج شود ولی پس از خروج ممکن است به جاهای دیگری غیر از محل تعیین شده برود یا به اصطلاح به ولگردی پردازد. این ناهنجاری را می توان به عنوان قدم اول بزهداری تلقی کرد. انگیزه ی فرار: ۱- اذیت کردن والدین یا ناراحت کردن کسی که مسئولیت نگهداری او را به عهده دارد. ۲- انتقام گرفتن از فرد خاص ۳- عدم یکنواختی تربیت در خانواده ۴- تعدد اولاد خانواده ۵- فقر و بی سوادی خانواده ۶- سر کار فرستادن کودک به زور جهت کسب پول ۷- عدم توجه والدین نسبت به آینده ی کودک ۸- جدایی از والدین ۹- دوستان ناباب و محیط نامناسبین عارضه در پسران بیشتر از دختران می باشد. (به نسبت ۵ به ۱) همانطور که در آغاز اشاره رفت، فرار، آموزش ابتدایی بزهداری است و در همین فرارهای اولیه است که کودک یا نوجوان به خاطر رفع نیازهای طبیعی خود دست به کار دزدی و ولگردی می شود. متأسفانه در این شرایطی که بیشتر در محیط نامنظم کوچه و خیابان و یا میدانهای عمومی انجام می گیرد، کودکان و نوجوانان همسال و همدرد خود را زود پیدا می کنند و تشکیل گروهها یا دسته هایی را می دهند و بالاخره سر از دادگستری و محاکم قضایی و یا کانون اصلاح و تربیت نوجوانان در می آورند و معمولاً در بازجویی های بعدی گناه را به گردن دیگران می اندازند و عللی را برای فرار خود عرضه می کنند که بسیار ابتدایی است. فرار و ولگردی در پسران بیشتر به دزدی و اعتیاد و قاچاق مواد مخدر کشیده می شود و در دختران به فحشاء منتهی می گردد. ناهنجاری های ناشی از اختلالات زیستی - عاطفالف - اختلالات تغذیه ای: از جمله مشکلاتی که مادران در رابطه با غذا خوردن کودکان خود گزارش می کنند، عبارتند از: کم خوری، بی اشتها، پر خوری، مشکلات جویدن و بلعیدن، رفتارهای عجیب موقع غذا خوردن و یا انتخاب تنها غذای خاصی برای خوردن. آنچه که مسلم است، این است که هر کدام از این مشکلات با درجات مختلفی دارای عواقب اجتماعی و فیزیولوژیکی هستند و حتی برخی از آنها می تواند سلامت جسمی کودک را به خطر اندازد. در این فصل به تعدادی از این اختلالات که توجه پژوهشگران را به خود جلب کرده است، اشاره می کنیم: ۱- مکیدنمکیدن عادت طبیعی است که همراه با تغذیه در کودک آغاز می گردد ولی به تدریج لذتی مستقل از تغذیه کسب می کند و کودک از مکیدن پستانک، انگشتان یا وسایل دیگر احساس لذت می کند و بعداً به خاطر تسکین درد یا تحریک مربوط به دندان درآوردن به این عمل دست می زند. عادت مکیدن معمولاً تا ۳ سالگی عادی تلقی می شود ولی از این سن به بعد والدین آن را غیر طبیعی تصور می کنند. اگر عمل مکیدن بعد از سن ۴ سالگی ادامه پیدا کند، باعث تغییر شکل دندانها و قسمت جلوی دهان می گردد. سبب شناسی: یکی از دلایل اساسی ادامه عادت مکیدن ناپختگی عاطفی کودک است. چنین کودکی تحمل فشار و ناکامی را نداشته و نمی تواند استقلال شخصیت نشان دهد. برای کسب لذت هر چه

در دسترس باشد استفاده می کند. به مکیدن انگشتان یا قطعه ای از پارچه یا پتو (معمولاً روانداز)، یا عروسکی که به او احساس آرامش و راحتی می دهد و برای او لذت بخش است، می پردازد. کودکی که عروسکش را به تخت خواب می برد و آن را می مکد یا ناز می کند، زمانی است که می خواهد رشد کرده و از مادرش جدا گردد و از آنها فقط به عنوان یک وسیله آرام بخش موقتی استفاده می کند. بازی با عروسک و یا عمل مکیدن، سمبل آرامشی است که قبلاً مادر به وی می داده است ولی حالا کودک نمی خواهد آن را از مادرش دریافت نماید و خودش سعی می کند که این ارضاء را برای خویش فراهم سازد. دلیل دوم ادامه ی عادت مکیدن وجود عوارض و حالات عصبی در کودک است. کودک هنگام مواجه شدن با تضادهای درونی می کوشد وسیله ای برای رفع تضاد و ایجاد احساس لذت در خودش فراهم سازد و یکی از طرق رفع تضاد همین عمل مکیدن است. خصوصاً اگر آنچه می مکد برایش ایجاد لذت نماید. در بزرگسالی ممکن است پپ کشیدن، سیگار یا شیرینی جایگزین عمل مکیدن گردد. درمان: چنانچه در بالا متذکر شدیم عادت مکیدن نشانه ی عوارض عصبی در کودک می باشد. لذا جهت درمان آن باید نخست حالات عصبی را مرتفع نمود تا عادت مکیدن نیز به تدریج از بین برود. ۲- نشخوار کردن **Mercyism** نشخوار کردن عبارت است از بازگرداندن عمدی غذا و مایعات به دهان. کودک نشخواری سعی در بالا آوردن غذا می کند و برای این کار معمولاً سر خود را به عقب پرتاب می کند و تا هنگام بالا آوردن غذا به حرکتهای جویدن و بلعیدن ادامه می دهد و تعدادی از آنان با قرار دادن انگشتان خود روی قسمت پایین گلو یا جویدن چیزی اقدام به این عمل می کنند. کودکی که نشخوار می کند اندکی درد و رنج و ناراحتی را تحمل می کند ولی از نتیجه ی کار لذت می برد. (الم لذت بخش) اگر این عمل ادامه پیدا کند باید یک مشکل حدی تلقی گردد و حتی در صورت ادامه ی کار و بی توجهی اطرافیان امکان دارد به مرگ نیز منتهی شود. سبب شناسی: طرفداران نظریه های تحلیل روانی و رفتاری علل اصلی نشخوار را به شرح زیر بیان می کنند: مادری که از نظر روانی قادر نیست رابطه ی بدنی گرم و صمیمانه ای با کودک برقرار کند، سبب ایجاد اختلال نشخوار کردن در کودک می گردد. نشخوار کردن تلاشی است که کودک برای پر کردن خلأ خشنودی انجام می دهد. کانر (Kanner) نشخوار را در حکم عملی می داند که کودک به صورت اتفاقی می آموزد و سپس آن را به شکل عادت لذت بخش به عمد ادامه می دهد. مثلاً عمل نشخوار کردن می تواند با تف کردن کودک آغاز شود. سپس ترکیبی از خود برانگیختگی های لذت آور و نیز توجه بزرگسالان به آن موجب تقویت نشخوار شود. این اختلال بیشتر در خانواده هایی مشاهده شده است که مادر در بیرون از منزل کار می کند و چندین بچه نیز دارد و نمی تواند و وقت نمی کند که به تمام کودکانش توجه کافی مبذول دارد و زمانی اتفاق می افتد که یکی از کودکان استفرغ می کند مادر او را بغل کرده و تمیز می کند و بدین وسیله این رفتار در کودک شکل می گیرد و تقویت می شود. درمان: طرق مختلفی برای درمان نشخوار نوزادان پیشنهاد شده است: ۱- ممانعت نوزاد از اقدام به نشخوار ۲- تهیه ی غذاهای غلیظ (فرنی غلیظ) ۳- توجه و عطوفت به کودک (ترکیب سه مورد نتیجه ی بهتری نشان داده است). ۴- اعمال محرکهای ناخوشایند یا برخلاف میل کودک در موقع نشخوار کردن. تعدادی شوک الکتریکی خفیف را تجربه کرده اند و در بعضی موارد هم از آب لیمو ترش استفاده شده است. ۳- عادت به خوردن مواد غیر خوراکی **Pica** تمایل به خوردن مواد غیر خوراکی را پیکا می گویند. اطلاق کلمه ی پیکا (واژه ی لاتینی زاغ) به این اختلال به خاطر شباهت کار این افراد به زاغ می باشد که از آشغال و کثافت تغذیه می کند. دهان وسیله ی مهمی جهت کشف محیط در نوزادان می باشد. کودک قبل از ۶ ماهگی دست و انگشتانش را می مکد و از ۶ ماهگی که قادر به گرفتن اشیاء می گردد، هر چیزی را که در دسترس آنها باشد در دهان می گذارند. در سال دوم زندگی تمیز می دهند ولی بعضی از کودکان استفاده از مواد غیر خوراکی را مصرانه ادامه می دهند و از این عمل خود لذت می برند. ویژگی مهم این اختلال عادت به خوردن غیر خوراکی ها نظیر رنگ، کثافت، کاغذ، گل، تکه های لباس و پارچه، مو و حشرات می باشد. این اختلال در تمام کودکان از طبقات اجتماعی متفاوت مشاهده شده است ولی در کودکان سیاه پوست بیشتر

از سفید پوستان و در پسران اندکی بیشتر از دختران گزارش شده است. سبب شناسی: ۱- محرومیت شدید (عاطفی و غذایی): گزارشات بالینی عدم توجه والدین و نظارت آنان را علل این اختلال می‌داند. یعنی با این عمل کودک خشنودی حاصل از پرخوری را جایگزین عطوفت و توجه والدین می‌کند. تعدادی از پژوهشگران علت تمایل به خوردن مواد غیر خوراکی را پاسخگویی به کمبودهای غذایی ذکر می‌کنند ولی تعداد دیگر این نظریه را رد می‌کنند و بیشتر آنان پیکا را یک بیماری فقر عاطفی می‌دانند. ۲- عامل فرهنگی: تأثیر عامل فرهنگی نیز در ایجاد پیکا با اهمیت تلقی شده است. در بعضی از مناطق خوردن خاک رس و گل مخصوص شستشوی سر امری عادی است. گاهی نیز پشتوانه‌ی اصلی این رفتار تفکرات خرافی است، یعنی اعتقاد دارند که خوردن خاک رس جنین را از بلا دور نگه می‌دارد، خون‌رسانی جنین را تسهیل می‌بخشد و احتمال ابتلاء به سیفلیس را کاهش می‌دهد. در تعدادی موارد مادران حکم مدل را دارند. ۳- اختلال رابطه‌ی مادر و کودک: گاهی پیکا در کودکانی مشاهده می‌شود که در محیط‌های مرفه زندگی می‌کنند و از نظر غذا و وسایل بازی کمبودی ندارند. کسلر (Kessler) اعتقاد دارد که در این مورد شاید کودک پیکا را به عنوان مبارزه طلبی با مادر انجام می‌دهد. ۴- عقب ماندگی ذهنی: گروهی علت اصلی پیکا را ادامه‌ی روش کودکانه و نارس رشد کودک می‌دانند که در کودکان عقب مانده‌ی ذهنی دیده می‌شود. ۵- سایکوژ: پیکا در بیماران سایکوتیک نشانه‌ی تثبیت در یک سطح ابتدایی ارتباط با اشیاء و اتکا به روشهای حسی - لمسی کشف اشیاء محیط می‌باشد و یا نشانه‌ی بازگشت شدید روانی است. علائم بالینی: پیکا اغلب در ساکنین محله‌های کثیف دیده می‌شود، یعنی وجود رنگهای پوسته‌پوسته شده و نخاله‌های ساختمانی و گچ و کاغذ پاره و مواد دیگر در محیط زندگی او زیاد است و کودک به علت مشکلات تغذیه‌ای به پیکا دچار می‌شود. مسمومیت با سرب نیز یکی از عوارض پیکا است. از علائم دیگر بیماری، تحریک پذیری، ترسناکی، ضعف، گوشه‌گیری، گریه که قبل از حمله‌ی حاد دیده می‌شود و در ضمن حمله حاد بازگشت شدید عاطفی بروز می‌کند. در بعضی‌ها بعد از حمله‌ی حاد، کنترل حرکات، تکلم و رشد فکری اختلال یافته و احتمال دارد ضایعه‌ی مغزی و آفازی خفیف نیز مشاهده شود. عوارض بعدی بازگشت عاطفی، وابستگی شدید، اختلال روابط، حواس پرتی و کم شدن توجه دیده می‌شود. درمان: پیکا خیلی زود در یک محیط مساعد و مطلوب در کودکان سالم از بین می‌رود. درمان اصلی باید مبتنی بر این اصل باشد که مادران را از خطرات پیکا آگاه نمود و آنان را تشویق کرد تا نظارت و مراقبت کامل از کودک مبتلا و رفع مشکلات او به عمل آورند. از کودکان سایکوتیک و عقب مانده‌ی شدید مراقبت نمود تا مواد غیر خوراکی نخورند و اگر علت ابتلاء کودک به پیکا، کمبود توجه و محبت باشد، باید رابطه‌ی والدین و کودک را بهبود بخشید و در صورت عدم امکان چنین عمل باید کودک را از محیط نامساعد دور نمود. ۴- چاقی *adiposity* یا *obesity* چاقی یکی از مشکلاتی است که در حد زیادی در جامعه مطرح است و اکثر خانواده‌ها با آن دست به گریبانند. بیان اینکه چه تعدادی از افراد جامعه به چاقی مبتلا هستند، کار مشکلی است، زیرا: اولاً - معیاری که برای چاقی در نظر گرفته شده است، متفاوت است. گروهی ۱۵ و گروهی دیگر ۲۰ درصد اضافه وزن را نشانه‌ی چاقی می‌دانند. (ما در اینجا ۲۰ درصد را معیار قرار می‌دهیم). ثانیاً - گروهی نسبت چربی بدن را در نظر می‌گیرند، ثالثاً - میزان رواج چاقی، عواملی مانند جنس، سن و وضعیت اقتصادی - اجتماعی تفاوت می‌کند. علی‌رغم این مشکلات آمارهای موجود نشانگر آن است که حدود ۳۰ درصد جمعیت به چاقی مبتلا هستند. علائم چاقی: افراد چاق معمولاً تنگی نفس دارند، به کمی اکسیژن، افزایش گاز کربنیک و نارسایی قلب دچارند. نارسایی در کار کلیه دیده می‌شود. عفونت دستگاه تنفسی بیشتر مشاهده می‌شود. به علت زیادی وزن اغلب زمین می‌خورند و اکثراً زانوها ضربه دیده است. چربی زیر پوست و ضخامت چین پوستی در اولین سال زندگی زیاد است ولی بعداً کم می‌شود. در دوره‌ی بلوغ پسرها لاغر ولی دختران چاق می‌شوند. احتمال کاهش طول عمر در افراد چاق وجود دارند. تعدادی از کودکان چاق متهاجم و گروهی دیگر برعکس گوشه‌گیر و افسرده هستند. علل چاقی: ۱- ژنتیک: گروهی علت چاقی را

ژنتیکی می‌دانند و دلیل ارثی دانستن آن نیز وجود کودکان و والدین چاق می‌باشد. البته در این گونه موارد به اهمیت عوامل محیطی نیز باید توجه نمود. ۲- تغذیه‌ی بیش از حد در ۲ سال اول زندگی (میان چاقی در کودکی و بزرگسالی رابطه‌ی قویتر وجود دارد) ۳- دانستن بیماری قند نهفته در مادر حامله باعث زایمان نوزاد چاق می‌شود. ۴- نقص آنزیمی که باعث کمبود مصرف چربی و ذخیره شدن آن در بدن می‌گردد. ۵- حساسیت زیاد بینایی به منظره، مقدار و بوی غذا ۶- چاقی روانی: در این حالت پرخوری به خاطر تسکین روانی است و بیشتر در کودکان نوروتیک دیده می‌شود و در بزرگسالان معمولاً با استفاده از داروهای ملین با استفراغ خود القایی همراه است. ۷- چاقی اکتسابی: در بعضی از خانواده‌ها این عامل آموختنی است یعنی کودک وقتی گریه می‌کند مادر برای ساکت کردن او به او شیرینی می‌دهد و کودک یاد می‌گیرد که موقع ناراحتی باید چیزی بخورد. ۸- عامل فرهنگی: در بعضی از جوامع چاقی کودک نه تنها غیر عادی نیست بلکه پسندیده نیز می‌باشد. ۹- چاقی واکنشی (افرادی که برای مدتی تحت فشار هستند): این گونه افراد در حالت افسردگی زیاد می‌خورند و در این حالت منع آنها از خوردن زیاد نه تنها مؤثر نیست بلکه تشدید نیز می‌کند. ۱۰- پرخوری اجباری ۱۱- عدم فعالیت جسمانی: بعضی از کودکان چاق به علت عدم احساس خوشحالی ممانعت بدنی ندارند و چاق می‌شوند. ۱۲- اشکال والدین در ابراز محبت: بعضی از والدین مشکل ابراز عشق و دوستی خود به بچه‌هایشان را دارند و آن را از طریق خوراندن غذای زیاد به بچه و چاق نمودن او نشان می‌دهند و چاقی را نشانه‌ی مراقبت خوب می‌دانند. (در کودکان ناخواسته نیز این حالت عملی می‌گردد.) ۱۳- طبقه‌ی اجتماعی: بین طبقات اجتماعی پایین و چاقی رابطه‌ی مستحکمی وجود دارد. زیرا مادران این طبقه بیشتر غذاهای نشاسته دار به کودک می‌دهند که باعث چاقی می‌گردد. ۱۴- نوع فعالیت هیپوتالاموس: تعدادی از کودکان حس سیری ندارند یا در آنها ضعیف است که به فعالیت هیپوتالاموس مربوط می‌شود. ۱۵- محرومیت غذایی قبلی (مانند سختگیری نامادری و عدم دسترسی به غذا در دوره‌ی کودکی که چاقی را در بزرگسالی به دنبال دارد. درمان: برای درمان چاقی شیوه‌هایی در گذشته اعمال می‌شده که به روشهای سنتی معروف است مانند: ۱- تشویق فرد چاق به فعالیت جسمانی و ورزش مخصوصاً پیاده روی ۲- تجویز رژیم غذایی مناسب و تشویق آنان در صورت نگهداری رژیم ۳- مطالعه نکردن و یا نگاه نکردن به تلویزیون در موقع صرف غذا ۴- سعی در صرف غذا به تنهایی و دست کشیدن از غذا قبل از سیر شدن کامل و در صورت صرف غذا به صورت جمعی باید دیرتر از همه سر سفره نشست و زودتر از همه بلند شد. اگر چاقی به خاطر مشکلات روانی باشد باید در رفع ناراحتی روانی اقدام نمود و در این مورد شیوه‌ی رفتار درمانی توصیه شده است. در این شیوه کودکان و والدین آنها برای درمان چاقی در جلسه‌هایی که بین ۸ تا ۱۲ جلسه به درازا می‌کشد شرکت می‌کنند، در طول این جلسات درباره‌ی خوردن (اطلاعاتی در مورد مواد غذایی، محدودیت غذاهای پر کالری) و تغییراتی در رفتارهای عمل خوردن و تهیه‌ی غذاها، فعالیت (افزایش مصرف انرژی) و پاداش صحبت می‌کنند و در طول این هفته‌ها تماسهای دیداری و تلفنی برقرار است و به تدریج که درمان حاصل می‌شود، تماسها کم می‌شود. ۵- بی‌اشتهایی روانی **Anorexia Nervosa** بی‌اشتهایی روانی حالتی است که در آن فرد به کلی اشتهای خود را به غذا از دست می‌دهد و هیچ نوع علاقه‌ای به تغذیه نشان نمی‌دهد. کودکان در سال دوم زندگی این اختلال را نشان می‌دهند (البته از حدود ۶ ماهگی نیز مشاهده شده است). کودکان مبتلا به این عارضه معمولاً کودکانی شاد و با نشاط ولی اندکی عصبانی هستند که هرگز اشتهای خوبی نداشته‌اند و به طور ناگهانی از قبول هر نوع خوراکی خودداری می‌کنند و فقط به خوردن آب اکتفا کرده و گاهی نیز با کمی نان خالی خود را سرگرم می‌کنند. در نتیجه در ظرف چند هفته کودک رنگ پریده و لاغر می‌شود و اگر لاغری از ۴۰ درصد وزن تجاوز کند احتمال مرگ وجود دارد. در این حالت اگر به کودک غذا داده شود به محض صرف غذا حالت استفراغ به او دست می‌دهد. این عارضه در پسران و مردان کمتر دیده می‌شود و ۸۵ تا ۹۵ درصد مبتلایان را جنس مؤنث تشکیل می‌دهد. علائم بالینی • لاغری شدید و رنگ پریدگی از نشانه‌های بارز این بیماری

است که اغلب بیماران آن را انکار می‌کنند • فشار خون پایین است، ضربان قلب کند و موها معمولاً نرم است • دست و پا سرد و کبود است و تحمل سرما را ندارند • گاهی اوقات در بلوغ تأخیر دارند و عادت ماهانه در زنها قطع می‌گردد و در مردان غریزه ی جنسی ضعیف می‌شود • در موقع غذا خوردن و بعد از آن احساس ناراحتی در شکم دارند • غذاهای کم کالری می‌خورند و در بعضی ها احتکار غذا و اشتیاق شدید به پختن غذا مشاهده شده است • غالباً خجالتی، فروتن و مضطرب هستند و مرحله ی بلوغ را تهدید می‌کند • تنافض عاطفی کودک نسبت به مادر یعنی کودک در حالی که مادر را دوست دارد، از او غذا احساس گناه می‌کند. علل: ۱- تناقض عاطفی کودک و مادر مختل می‌گردد، به نظر می‌رسد به علت اختلال رابطه کشمکش و متفرد است. به عبارت دیگر رابطه ی بین کودک و مادر مختل می‌گردد، به نظر می‌رسد به علت اختلال رابطه کشمکش و جدالی است که بین او و مادرش در می‌گیرد. مادر فرزند خود را مجبور می‌کند که غذا بخورد حتی زمانی که طفل به غذا تمایلی ندارد، روی او فشار می‌آورد. لذا در کودک حالت و عوارض عصبی بروز می‌کند و کودک می‌کوشد از طریق بستن دهان و نخوردن غذا از مادر خود انتقام بگیرد و سرانجام این جدال به بی‌اشتهایی روانی خواهد انجامید. ۲- به عقیده ی طرفداران نظریه ی پویایی روانی علت بی‌اشتهایی روانی جابجا شدن احساس جنسی روی عمل خوردن و خیال ناخودآگاه آغشتگی دهانی و حاملگی از راه معدی است. به نظر این عده چون نوجوان از برآوردن نیازهای جنسی عاجز می‌ماند به سطح ابتدایی تری که در آن خشنودی دهانی با لذت جنسی پیوند دارد رجعت می‌کند و خوردن را با غریزه ی جنسی برابر می‌داند، لذا امتناع از خوردن، حکم دفاع در برابر خیال بافی های آبستنی از طریق دهان را دارد و گرسنگی شدید به منزله ی اظهار تمایلات ناآگاهانه برای خشنودی جنسی دارد. از بین رفتن عادت ماهانه در حکم آبستنی و همچنین افکار زن بودن را در بر دارد. (ترس از حاملگی + عامل دفاعی بر علیه بلوغ و رجعت به مرحله ی قبل از تناسلی) ۳- ترس از چاق شدن و رشد و نمو زیاد کردن ۴- ضایعات هیپوتالاموس: تعدادی از پژوهشگران علت بی‌اشتهایی روانی را اختلال زیستی و نقص اساسی در کار هیپوتالاموس می‌دانند. تعدادی نیز بر عکس بی‌اشتهایی روانی و گرسنگی را عامل ایجاد نقص در کار هیپوتالاموس می‌دانند. ۵- شخصیت و شغل مادر: مادرانی که در سنین بالاتری بچه دار می‌شوند، انتظار دارند که کودک آنها مانند یک انسان فهمیده و بزرگسال عمل کنند و همچنین مادرانی که غیر از موقع غذا فرصت دیگری برای ابراز محبت به کودک خود ندارند و یا مادران روشن فکر که به علت گرفتاری اجتماعی وقت بسیار زیادی را در خارج از منزل می‌گذرانند و در نتیجه فرصت ابراز محبت کافی نسبت به کودک را پیدا نمی‌کنند عاملی برای ایجاد بی‌اشتهایی در کودکان خود به شمار می‌روند. ۶- جدا شدن مادر از کودک یا غیبت مادر از خانواده ۷- سابقه ی فامیلی ۸- مادرانی که سرشت هیستریک دارند یا به وسواس دچار هستند با دقت زیاده از حد در رعایت بهداشت غذایی و محیطی در کودکان ناایمن ایجاد می‌کنند و همین ناایمنی سبب بی‌اشتهایی روانی می‌گردد. درمان: درمان این گونه افراد طی دو مرحله انجام می‌گیرد: الف- تلاش برای اعاده ی وزن بدن و نجات زندگی فرد. ب- درمان مشکلات سازگاری باقی مانده از بی‌اشتهایی. گروهی پیشنهاد کرده اند که این گونه از بیماران باید در بیمارستان بستری شوند و رژیم غذایی کالری دار داشته باشند و از داروهای ضد افسردگی مانند تریپ تیزول و لارگاکتیل که اشتها آور هستند و همچنین انسولین برای زیاد کردن اشتها آنها استفاده نمود. در موردی که والدین عامل اصلی ایجاد بی‌اشتهایی هستند، پیشنهاد شده است که بیمار باید از خانواده جدا شود و در موقع جدایی کودک خانواده مورد مشاهده ی روانی قرار گیرد. با اعمال شیوه های مختلف درمانی از جمله شولتز تراپی و یا شیوه های دیگر به بیمار تلقین می‌کنند که آرام باشد و تصور کند که مشغول خوردن غذا است و به تدریج به طریق خیالی حساسیت فرد را به غذا تقلیل می‌دهند. رفتارگرایان از روش شرطی کردن عامل به درمان این عارضه می‌پردازند. ب- اختلالات تخلیه ای: یکی از وظایف اصلی والدین آموزش استفاده از توالی به کودک خویشتن می‌باشد و این موضوع یکی از مشکلات مهم تربیت از طرف والدین معرفی شده است. یادگیری عادت های مربوط به دفع به ترتیب زیر به عمل

می آید. اول، کنترل مدفوع در شب، سپس کنترل مدفوع در روز، بعد کنترل ادرار در روز و بالاخره کنترل ادرار در شب. اگر آموزش به شیوه‌ی صحیح یا به موقع انجام نگیرد یا کودک مشکلات جسمانی و روانی خاصی در ارتباط با امر تخلیه داشته باشد دچار اختلالات تخلیه‌ای خواهد شد که در این زمینه می‌توانیم از بی‌اختیاری ادرار یا اختلال مربوط به کنترل نشیمن صحبت به میان آوریم. ۱- شب ادراری Enuresis عبارت است از تخلیه‌ی بی‌اراده‌ی ادرار پس از سه سالگی که بیشتر در شبها اتفاق می‌افتد. تعدادی از کودکان روز ادراری نیز دارند و این حالت وقتی که کودک مشغول بازی یا در هیجان، تحریک و ترس شدید به سر می‌برد رخ می‌دهد. روز ادراری در اطفال بزرگتر به مراتب خطرناکتر از شب ادراری بوده و در خور توجه بیشتری است. میزان شب ادراری در پسران دو برابر دختران گزارش شده است. البته احتمال دارد که این نتیجه‌گیری به این دلیل باشد که مادران از افشای شب ادراری دختران خویش آکراه دارند. شب ادراری معمولاً پس از رویایی که فرد خود را در وضعیت مناسبی برای ادرار کردن می‌بیند اتفاق می‌افتد که گاهی در حین ادرار بیدار می‌شود و رختخواب را خیس می‌یابد. شب ادراری در میان کودکان شایع تر است و درصد آن به شرح زیر اعلام شده است: ۱- شبانه ۶۳٪ ۲- شبانه روزی ۳۰٪ ۳- روزانه ۷٪/طبقه بندی شب ادراری: شب ادراری را بر حسب زمان وقوع به دو گروه اولیه و ثانویه تقسیم می‌کنند. ۱- شب ادراری اولیه - به حالتی اطلاق می‌گردد که کودک از همان آغاز زندگی تا سنین نوجوانی به عللی نتوانسته ادرار خود را کنترل کند که ناشی از عدم توانایی در کنترل ادرار یا بی‌اختیاری در ادرار کردن می‌باشد و حدود ۷۰٪ مبتلایان را تشکیل می‌دهد. ۲- شب ادراری ثانویه - حالتی است که در آن شب ادراری کودک مدتها بعد از توانایی او در کنترل ادرارش به وجود آمده است. توانایی برای نگهداری ادرار و خروج به هنگام آن از سه سالگی در کودک به وجود می‌آید بنابراین تربیت طفل نیز باید از همین سن آغاز گردد. علل شب ادراری: شب ادراری ممکن است نتیجه‌ی یک دسته از عوامل عضوی یا روانی یا هر دو باشد ولی عوامل روانی نقش مهمی به عهده دارد. تعدادی نیز علت شب ادراری را ارثی تلقی کرده‌اند ولی به نظر می‌رسد که عوامل ارثی عامل اصلی نباشد. برای سهولت مطالعه علل شب ادراری کودکان را در سه طبقه‌ی مهم مورد مطالعه قرار می‌دهیم: الف - علل عضوی: ۱- ضایعات پایین ستون فقرات و نخاع شوکی ۲- بیماری‌های غدد مترشحه داخلی ۳- سل و سفلیس والدین ۴- ضایعه‌ی مراکز ادرار ۵- اسید و قلیایی بودن ادرار ۶- ضعف عضلات مثانه ۷- عدم تکامل بدنی یا تأخیر در تکامل کلی ۸- آسیب‌های وارده بعد از عمل ختنه ۹- بزرگی لوزه ۱۰- آشامیدن مایعات زیاد و تنگی مثانه ۱۱- عقب ماندگی ذهنی ۱۲- صرع - علل خانوادگی و اجتماعی: ۱- به تعویق افتادن کنترل مثانه به علت سعی بی‌منطق و ناصحیح والدین در کنترل ادرار ۲- فقر خانواده ۳- جدایی والدین ۴- کشمکش‌های فامیلی ۵- از بین رفتن یکی از والدین ۶- سخت‌گیری بزرگترها ۷- مسافرت از یک محل به محل دیگر ۸- شبانه روزی کردن کودک ۹- غیر طبیعی بودن شرایط محیطی ۱۰- دوری توالد از محل خواب یا نداشتن دستشویی در محل زندگی - علل عاطفی و روانی: ۱- اضطراب ۲- خستگی ۳- ارضای خیالی جنسی ۴- فشار روانی شدید ۵- جلب توجه والدین ۶- اظهار غیر مستقیم نگرانی و تشویش ۷- ابراز خصومت نسبت به والدین ۸- ترس از تنهایی ۹- دشواری کودک در همانند سازی جنسی ۱۰- شکست در درس و امتحان ۱۱- حسادت نسبت به طفل جدید الولاده ۱۲- دیدن برنامه‌های سینمایی و یا تلویزیونی اضطراب آور و ترسناک درمانهنگام مراجعه فرد مبتلا در مرحله‌ی نخست باید تعیین نمود که شب ادراری اولیه است یا ثانویه. اگر اولیه است علل عضوی است یا اجتماعی و روانی. در مواردی که علل عضوی باشد باید با کمال دقت و به کمک پزشک به درمان آن پرداخت زیرا علاوه بر درمان دارویی امکان دارد به عمل جراحی نیز نیاز داشته باشد و در مواردی که علت خانوادگی و روانی و اجتماعی در کار باشد باید به روان‌درمانی پرداخت. توصیه می‌شود قبل از اجرای هر نوع شیوه‌ی درمانی در مورد مبتلایان اقدامات زیر را انجام دهید: ۱- رفع اختلاف والدین ۲- آزاد سازی کودک از تنبیه و فشار والدین ۳- از بین بردن حس شرمساری

کودک ۴- جلب اعتماد والدین کودک ۵- از بین بردن ترس و وحشت کودک ۶- توجه به سخنان کودک و ایجاد محیطی امن و مورد اعتماد برای او ۷- مرتب کردن خواب کودک ۸- جلوگیری از تحریکات و خستگی بدنی ۹- روشن نگهداشتن چراغ دستشویی در شبها ۱۰- تعویض روتختی خیس شده توسط کودک ۱۱- تشویق کودک به بیان مشکلات خویش ۱۲- ایجاد تفریح و سرگرمی و اشتغال فکر برای کودک کشیوه های درمانالف - استفاده از رژیم غذایی خاص : در این شیوه ضمن تنظیم ساعت خواب کودک سعی می کنند کودک در ساعات صبح آب و مایعات زیاد مصرف کند و از ساعت ۵ بعد از ظهر به بعد از مایعات استفاده نکند و شام کودک بدون ادویه لیکن نسبتاً شور (نمکدار) باشد . قبل از خواب کودک را توالت می برند و در ساعت معینی (۸ شب) به رختخواب می فرستند . حدود ۲ ساعت بعد یعنی قبل از وقوع شب ادراری کودک را بیدار نموده (توجه : حتماً باید کودک بیدار شود و خود به توالت برود نه در حالت خواب) و او را به دستشویی فرستاد و مواظب بود که ادرارش را تخلیه کند . اگر کودکی در هر شب ۲ بار رختخواب خود را تر می کند باید او را ۲ بار بیدار نمود و برای بیدار کردن اطفال بزرگ می توان از ساعت ششماطه دار استفاده نمود . در اثر بیدار شدن در ساعات خاص کودک به تدریج شرطی شده و خودش بیدار می شود . ب- روش شرطی کردن : در این روش زیر رختخواب کودک دستگاه مخصوصی به نام زنگ الکتریکی نصب می کنند که به محض ادرار کردن کودک و ایجاد رطوبت مدار دستگاه وصل شده و جریان برق بین دو قطب دستگاه برقرار می گردد و زنگی به صدا در می آید و کودک را از خواب بیدار می کند و چون مثانه ی کودک پر است و احساس ادرار داشتن که یک واکنش غیر شرطی است به واکنش شرطی تبدیل شده و با پر شدن مثانه بدون اینکه زنگی نواخته شود ، کودک از خواب بیدار می شود . استفاده از این روش باید با روان درمانی توأم باشد و موقع استفاده سن کودک باید بیش از هشت سال باشد و دوره ی درمان بین ۴ تا ۸ هفته رضایت بخش بوده است . ج- روش تشویق کردن : در این روش ابتدا باید موفقیت کودک را درشت نمایی کرد و به تشویق او پرداخت و از نقاط ضعف و عدم موفقیت او چشم پوشی نمود تا اتکاء به نفس در او زیاد شود . در این روش بهتر است تابلویی بالای تخت کودک نصب نمود و هر شب که رختخوابش را خیس کرد ستاره قرمز و هر شب که تر نکند یک ستاره ی طلایی روی تابلو نصب نمود و در آخر هفته به تناسب تعداد ستاره های طلایی جایزه ای به کودک داد تا کودک سعی کند هر هفته بر تعداد ستاره های خود بیفزاید . ۲- بی اختیاری مدفوع Encopresis تخلیه ی غیر ارادی مدفوع در لباس یا سایر محل هایی که از نظر اجتماع پسندیده نیست بی اختیاری مدفوع نامیده می شود . این عارضه خوشبختانه خیلی کم است ولی در صورت وجود در والدین و اطرافیان ایجاد تنفر می کند . تا چهار سالگی این عمل طبیعی است ولی بعد از این سن باید مورد مطالعه قرار گیرد . بی اختیاری مدفوع به دو صورت اولیه و ثانویه مشاهده شده است . سبب شناسیالف - علل جسمانی : مانند بیماری های مقعدی و بیماری های راست روده و اسفنکتر مقعدی ، ضایعات مغزی ، ضایعات نخاعی ، عفونت عمومی و یا حالات توکسیک ، ترکهای مقعد و یبوست شدید . ب- علل روانی و محیط : ۱- تعلیم ناکافی یا غیر مداوم که به علت بی کفایتی اجتماعی والدین است . ۲- به عنوان علامت بیماری روانی (مانند نوروتیک ها که با کلام نمی توانند احساسات خود را ابراز نمایند) . ۳- ابتلاء به اسکیزوفرنی کودکان (مخصوصاً از نوع هبفرنی) ۴- عقب ماندگی ذهنی ۵- واکنش روانی در برابر استرس های شدید محیطی که یک پدیده ی رجعت است . ۶- اظهار نارضایتی از والدین مخصوصاً مادر ۷- سخت گیری های بیش از حد والدین روشهای درمانی روش طبی : این شیوه به استفاده از داروهای ملین و تنقیه متکی است که معمولاً با رژیم غذایی همراه است و در سه مرحله انجام می گیرد . مرحله ی اول : که معمولاً یک ماه به درازا می کشد و شانس استفاده از تنقیه برای شل کردن مدفوع و در ضمن استفاده از روغنهای آلی برای منظم کردن دفع مدفوع می باشد . مرحله ی دوم : مرحله ی تلاش برای دفع مدفوع بدون استفاده از داروهای ملین می باشد و سه ماه طول می کشد . مرحله ی سوم : شانس حفظ و تکرار عاداتهایی که در خلال برنامه ایجاد شده است . سایر روشها : از دیگر روشهای رایج در درمان بی اختیاری می توان از روشهای : الف - روش

استفاده از تشویق و تقویت مثبت ب - روش شرطی کردن ج - روش تحلیل روانی یا برخی از انواع دیگر روان درمانی محاوره ای نام برد . ج - اختلالات جنسی : تعریف : انواعی از روشهای کسب لذت جنسی را که از نظر اجتماعی مورد قبول و تأثیر نباشد ، اختلالات جنسی می نامند . با توجه به مناهای اجتماعی و قوانین و مقررات خاص که در مورد منحرفین جنسی وجود دارد . آگاهی ما از نمونه های رفتار جنسی و تعداد آنها ناچیز است . مشکلات جنسی و منحرفین بیشتر از آن هستند که ما تصور می کنیم . تحقیقات دقیقی که در آمریکا انجام شده نشان می دهد که فریب $\frac{3}{2}$ تا $\frac{4}{3}$ مردان و تعداد کمتری از زنان در آن کشور به یک یا چند نوع از انحرافات جنسی لاقبل برای مدت کوتاهی مشغول بوده اند . متأسفانه ۶۰ درصد از موارد انحراف جنسی که به پلیس گزارش شده جرایمی بوده که نسبت به اطفال کمتر از ۱۷ سال انجام گردیده و بنابراین خطر این گونه انحرافات از نظر اجتماع و اثرات نامطبوعی که بر روی اطفال می گذارد بسیار جدی و مهم است . انواع انحرافات جنسی : انحرافات جنسی را از نظر کلی به سه دسته ی عمده می توان تقسیم نمود . ۱- انحرافات که در اثر شدت و ضعف میل جنسی است . ۲- انحرافات که از نظر بیولوژی عادی ولی از نظر اجتماعی انحراف محسوب می شود . مانند : فحشاء ۳- رفتارهای جنسی که به علت غیر عادی بودن مفعول انحراف نامیده می شود . انحرافات جنسی که در اکثر جوامع مشاهده شده است ، عبارتند از : ۱- عنن و سرد مزاجی ۲- جنون و مقاربت ۳- فحشاء ۴- هتک ناموس ۵- زنای با محارم ۶- استمناء ۷- همجنس بازی ۸- بچه بازی ۹- خود نمایی جنسی ۱۰- نظر بازی ۱۱- فتیشیسم یا بت پرستی جنسی (علاقه به شیئی از معشوق) ۱۲- مرده دوستی ۱۳- سادیسم جنسی ۱۴- مازوخیسم جنسی ۱۵- حیوان بازی چنانچه مشاهده می کنید انحرافات جنسی انواع متعدد و عدیده ای دارد که امکان بحث و بررسی در مورد یک یک آنها در این جزوه میسر نیست لذا دو نمونه از آنها را که بین کودکان و نوجوانان زیاد رایج است انتخاب و شرح می دهیم : ۱- استمناء Masturbation تحریک عمدی آلت تناسلی به منظور لذت جویی جنسی را استمناء می گویند . استمناء شایعترین طریق تخلیه ی جنسی در قبل از ازدواج شناخته شده و میزان آن در زنان تا ۶۰ درصد و در مردان حدود ۹۰ درصد گزارش شده است و معمولاً بعد از ازدواج قطع می گردد . عمل استمناء را در کودکان از دو سالگی می توان مشاهده نمود . تعدادی از کودکان در این سن با آلت تناسلی خود بازی می کنند و از این عمل خود لذت می برند ، که بیشتر جانشین عمل مکیدن انگشت می باشد . این عمل در دوره ی پیش از بلوغ و بلوغ زیاد دیده می شود و امری عادی و پیش پا افتاده ای است ولی اگر در سالهای بزرگسالی ادامه یابد و زیاد تکرار شود حالت مرض تلقی خواهد شد . اکثراً والدین وقتی از این عمل فرزند خود مطلع می شوند ، ناراحت شده و فرزند خود را تهدید می کنند و سخت گیری هایی در مورد او اعمال می کنند که نه تنها استمنای کودک را برطرف نمی سازد ، بلکه در او احساس گناه نیز به وجود می آورند و همین احساس از نظر رشد متعادل نوجوان به مراتب خطرناکتر از خود استمناء می باشد . به علت مناهای و تهدیدهایی که در خصوص استمناء در ذهن مردم رسوخ کرده است ، میلیونها جوان مدتی از عمر خود را در کشمکش روانی دائم به سر می برند . زیرا به غالب جوانان اطلاعات تهدید کننده ای از قبیل زشت بودن عمل و از بین بردن سلامت جسمانی و روانی ، ضعف چشم ، عنن و بیماری های روانی یا عقب ماندگی ذهنی را به عنوان تأثیر استمناء می آموزند . البته منظور از این تهدیدها ، تأکید در حس خودداری و کف نفس و کنترل شخصی است . تعدادی از جوانان وقتی از این تهدیدات آگاهی پیدا کردند ، با خود عهد می بندند که دیگر به این عمل مبادرت نکنند ولی وقتی فشار جنسی افزایش یافت ، جوان پیمان شکنی می کند و به دنبال آن احساس تحقیر شخصی به او دست می دهد و از رفتار خود شرمنده می شود لذا پیمان محکمتری می بندد و باز عهد شکنی می کند و احساس شرمندگی به احساس گناه تبدیل می شود و فکر می کند که اگر قدرت اخلاقی کافی داشت مسلماً به این عمل دست نمی زد و بدین طریق حلقه ی مسدود و معیوب فوق تکرار می شود و در نتیجه شخصیت فرد آسیب می بیند و در مراجعه به کلینیک های خدمات مشاوره ای خود را فردی بی اراده معرفی کرده و اعلا- می کنند که قدرت تصمیم گیری و اعتماد به نفس ندارند . علائم بالینی : رنگ پریدگی در چهره ،

خستگی، بی حالی، گود افتادگی چشمان، انزوا طلبی، هیجان پذیری و حساسیت، خواب همراه با کابوس های وحشتناک دیده می شود. علل ۱- علت اصلی استمناء نیاز جنسی فرد و عدم امکان ارضاء آن به طور طبیعی می باشد. ۲- تقلید - کودک در ارتباط با سایر کودکان، استمناء را از آنان تقلید می کند. ۳- تحریک موضعی - گاهی بیماری های پوستی و یا دانه هایی که در اثر عدم رعایت نکات بهداشتی و یا عرق سوزی در اطراف آلت تناسلی به وجود می آیند و موجب توجه بیشتر کودک به این نقطه از بدن می گردد و لذت حاصل از آن، بعدها فرد را به تکرار عمل وا می دارد. ۴- عوامل عاطفی - افراد هیجان پذیر و حساس و کسانی که ضعف روانی دارند و افراد منزوی و گوشه گیر احساس های مربوط به شکست، احساس حقارت و کمبودهای عاطفی را با عمل استمناء جبران می کنند. ۵- احساس خجالت و حتی ترس از رویارویی با جنس مخالف که در این صورت استمناء را راحت تر از سایر روابط جنسی می یابد. درمان نصیحت گویی و پند و اندرز در این زمینه مطمئناً به نتیجه نمی رسد مگر آنکه بیشتر از آنکه به جنبه های اخلاقی مسأله توجه شود به جنبه های بهداشتی و سلامت کلی و عمومی بدن باید پرداخت و به مراجع فهماند که شایعات مربوط به کوری و دیوانگی بی اساس است. در درمان این نوع اختلال بایستی هم از طریق دارو درمانی (مصرف داروهای آرام بخش) و همزمان از طریق روان درمانی اقدام نمود. در درمان این گونه از مراجعین باید با سود جستن از شیوه های مختلف درمانی (تحلیل روانی یا رفتار درمانی و غیره) نسبت به تقویت اراده و ایجاد اعتماد به نفس و افزایش قدرت تصمیم گیری اقدام نمود. ۲- همجنس بازی Homosexuality ارتباط جنسی بین افراد یک جنس را همجنس بازی می گویند که به صورت بوسیدن، استمنای متقابل یا لواط بروز می کند. همجنس بازی در طول تاریخ بشر وجود داشته و در رم قدیم نیز شایع بوده است. در اکثر جوامع کنونی این عمل تقبیح و مذموم شمرده شده و در بعضی از کشورها این افراد توییح و کسانی را که به عمل شنیع لواط مبادرت کنند، زندانی و مجازات می کنند. در معدودی از فرهنگها و کشورها تمایلات همجنس بازی به عنوان یک رفتار بهنجار حفظ شده است و علت آن این طرز فکر است که همجنس بازان انحرافات شخصیتی دیگری ندارند و از طرف دیگر عده ی زیادی از آنها شخصیت های برجسته ای بوده اند و تعدادی نیز هنرمند بوده و به هنر بشری خدمت کرده اند. آنچه که مسلم است این است که برای همجنس بازان سازگاری اجتماعی، شغلی و جنسی مشکل است و اجتماع تمایلات جنسی آنان را تأیید نمی کنند، لذا رفتار جنسی خود را غلط می پندارند و دائماً ترس از آبروریزی و از دست دادن شهرت و محبوبیت خود دارند و احساس نا امنی می کنند که به تدریج به احساس گناه تبدیل می شود. روابط همجنس بازی در بین جنس مذکر بیشتر از مؤنث می باشد و اگر در زنان هم موجود باشد مدت زیادی ادامه پیدا نمی کند. علل: دو نظریه ی مهم در مورد همجنس گرایی وجود دارد: ۱- نظر مذهبیهون: پیروان این نظریه دو عامل مهم زیر را در ایجاد همجنس گرایی مهم می شمارند: الف - توارث: گروهی را اعتقاد بر این است که همجنس گرایی از طریق ژن مغلوب از والدین به فرزندان منتقل می شود. علت را نیز مشاهده ی تعداد زیادی از افراد همجنس گرا در یک یا دو نسل بعضی از خانواده ها اعلام می کنند ولی پذیرفتن این نظریه امروزه مشکل است و این دلیل برای این نظریه کافی نیست و امکان دارد وجود چینی عارضه ای در یک خانواده ناشی از علل محیطی و امری اکتسابی باشد تا ژنتیکی. ب - عدم تعادل فیزیولوژیکی (عدم توازن ترشحات غدد): تعدادی از محققان را عقیده بر آن است که عدم توازن هورمون های جنسی (آندروژن و استروژن) عامل اصلی همجنس گرایی می باشد و بر این باورند که در خون مردان همجنس گرا نسبت هورمون های زنانه بیشتر از حد معمول است و بر عکس. ولی امروزه مشخص شده است که: اولاً: همجنس گرایان چینی عدم توازنی ندارند. ثانیاً: در تعدادی از افراد عادی نیز حالت عدم توازن هورمون ها مشاهده می شود یا افرادی هستند که عدم توازن هورمونی دارند ولی همجنس گرا نیستند. ثالثاً: مشاهده شده است که تعدادی از افراد همجنس گرا، غیر همجنس گرا شده اند یا بر عکس. در صورتی که در نسبت هورمون های آنها تغییراتی ایجاد نشده است. رابعاً: تجویز عصاره ی غدد، عدم توازن را از بین می برد، در حالی که در رفتار جنسی این گونه افراد تغییری حاصل نمی شود. البته همجنس گرایان

تمایل زیادی دارند که این نظریه را برای رفتار ناپسند خود بپذیرند، زیرا بدین ترتیب مسئول اعمال زشت خود شناخته نمی شوند.

۲- نظریه‌ی تحلیل روانی: پیروان این نظریه عوامل روانی را مهمتر از عوامل مزاجی می دانند و نظریه‌ی آنان بر مفهوم تمایز تدریجی رفتار جنسی پایه گذاری شده است. یعنی اعتقاد دارند که در کودکان عادی عمل استمناء به تدریج به رویدادهای احتمالی همجنس گرایی و سرانجام به رفتار هتروسکسوال (غیر همجنس گرایی) تبدیل می شود. شواهد بارزی که بتوان با اطمینان کامل اعلام کرد که میل به جنس مخالف بدون تشویق‌ها و فشارهای خاص خانوادگی و اجتماعی بروز خواهد کرد، وجود ندارد. پیروان این نظریه علت همجنس گرایی را تجارب شرطی شده‌ی کودک می دانند که باعث شکل گیری رفتار به فرم همجنس گرایی می شود. ام این تجارب به شرح زیر است: الف - پرورش کودک به صورت عضوی از جنس مخالف: مادری در حسرت دختر دار شدن حامله می شود ولی بچه‌ی او پسر می شود. این مادر پسر نازنین خود را تا آنجا که ممکن است به طریق دخترانه تربیت می کند. یعنی موهایش را بلند نگه می دارد و لباسهای دخترانه و رنگارنگ به او می پوشاند و علایق و طرز تفکر دخترانه به او تلقین می کند. البته این انتقال به ندرت خود آگاهانه انجام می پذیرد و به طور ناخود آگاه کودک با جنس مخالف همانند می شود. ب - محدودیت های اجتماعی برخورد با جنس مخالف: جهت رشد و ارضاء میل جنسی کودک به صورت طبیعی، مربیان و والدین باید از دوره‌ی کودکی میل به جنس مخالف را در کودک ایجاد کنند و به سؤالات آنها در این زمینه پاسخ مناسب بدهند تا از انحراف آنها در دوره‌ی نوجوانی و بلوغ جلوگیری به عمل آورند ولی چنانچه در این سن والدین و اجتماع از تماسهای سالم و معمولی آنها با هم جلوگیری به عمل آورند و راه حل مناسب و منطقی برای حل مسائل و مشکلات جنسی کودکان و نوجوانان انتخاب نکنند و به طور کلی هر جا که پسر یا دختر در کوشش های خود برای رسیدن به جنس مخالف تحقیر یا تهدید شوند، ممکن است همجنس گرایی را به عنوان راهی برای لذت جنسی و عاطفی انتخاب کند. ج - تجارب اولیه‌ی همجنس گرایی: تجارب اولیه‌ی همجنس گرایی قبل از ایجاد میل به غیر همجنس تأثیر بسیار عمیقی در تعیین رفتار جنسی آینده‌ی کودک دارد، علی الخصوص اگر با تکرار مداوم و لذت بخشی، نفوذ این تجارب تقویت گردد و یا علاوه بر لذت جنسی احتیاجات عاطفی، امنیت و پذیرش کودک نیز به وسیله‌ی این تجارب ارضاء شود. د - همانند سازی با والد غیر همجنس: همانندی صمیمانه و نزدیک با پدر برای دختر، مادر برای پسر، تمایلات همجنس گرایی را در کودک ایجاد می کند. غالباً از دست دادن پدر در دوره‌ی کودکی برای پسران که بالاجبار خود را با مادر همانند می کنند و همچنین داشتن مادران قوی و مقتدر زمینه ایست که ممکن است پسران را همجنس گرا بار بیاورد. ه - ناکامی های دراز مدت غیر همجنس گرایی: در مواقعی که زن و مرد مدت درازی را از هم دور مانده اند (مانند زندانها، دارالتأدیب ها و تبعیدگاهها) افزایش قابل ملاحظه‌ای در روابط همجنس گرایی مشاهده شده است. عده‌ای بعد از برگشت به زندگی عادی درمان شده اند، گروهی همجنس گرا باقی مانده اند و عده‌ی دیگری نیز بعدها به هر دو نمونه اشتغال می ورزند. و - تجارب تلخ اجتماعی با افراد جنس مخالف: تجارب اولیه‌ی غیر همجنس گرایی که تحت شرایط نامساعدی انجام گیرد، امکان دارد همجنس گرایی را تقویت کند. ز - ترس از اختگی: طرفداران مکتب تحلیل روانی اعتقاد دارند که پسر بچه همیشه از بریده شدن آلت تناسلی خود از طرف پدر به عنوان تنبیه او ترس دارند. این ترس معمولاً با تهدیدهای اطرافیان برای این کار یا عمل ختنه کردن که از نظر طفل نوعی بریدن محسوب می شود، شدت می یابد و وقتی پسر بچه دستگاه تناسلی زنان خانواده را می بیند ترسش به یقین تبدیل می شود و فکر می کند که آنان در اثر بریده شدن به این شکل درآمده اند و ترس او چنان شدت می یابد که فکر راجع به زن برایش ناراحت کننده می شود. طبق نظریه‌ی فروید این گونه پسران همجنس گرا آن قدر در حفظ و تملک آلت تناسلی مصر هستند که حتی در روابط جنسی خود نیز نمی توانند با کسی که فاقد آن باشد شرکت کنند. در دختران نیز عضو تناسلی مردانه ممکن است ترش شدیدی از هتک ناموس تلقی شود و یا در او حسادت در اثر اختلاف شکل ظاهری ایجاد نماید (البته در اثر ترجیح پسران بر دختران که در اکثر خانواده ها رایج است) و در نتیجه این نوع افکار و

ترسها لذت جنسی وی را ضایع می کنند و روابط جنسی را در صورتی که شریک جنسی عضو تناسلی مذکر نداشته باشد میسر می داند. درمان: همجنس گرایی مسئله ی مشکلی است زیرا از یک طرف اجتماع آن را خلاف اخلاق و حتی جرم می شمارد و از طرف دیگر همجنس گرایان با توجه به این عمل تمایل واقعی برای درمان ندارند و در اثر فشار اطرافیان تظاهر به درمان می کنند. در این مورد فقط روان درمانی در درمان بیمار و تعویض تمایلات همجنس گرایی به غیر همجنس نتیجه بخش بوده است. درمان شامل اقدامات زیر است: ۱- رفع حساسیت بیمار در خصوص قبح عمل به وسیله ی مطلع ساختن وی از پرورش و توسعه ی روابط جنسی و آگاهی از اینکه بین زنانگی و مردانگی حالات بینابین فراوان وجود دارد. ۲- قانع کردن او درباره ی درستی و قابل قبول بودن قوانین موجود جامعه. ۳- کمک در ترک کردن و تعویض رفتار و حرف زدن و حرکات از رفتار جنس مخالف با آنچه شایسته ی جنس خودی است. ۴- تغییر دوستان و معاشرت شخص و تشویق وی به معاشرت و فعالیتهای دسته جمعی با جنس مخالف. ۵- ایجاد تماسهای دوستانه ی اجتماعی پسند با جنس مخالف. ۶- در صورت ضعف اراده و عدم قدرت تصمیم گیری و اعتماد به نفس: اعمال روشهای تقویت اراده زیر نظر متخصصین روانی. د- اختلالات خواب این اختلال در کودکان شایع است و در سنین مختلف به گونه های متفاوت دیده می شود مثلاً خوابیدن در شب طی سال اول زندگی مشاهده می شود، بی میلی به خواب و دچار کابوس شدن در طول سال دوم رایج است. از سه تا پنج سالگی مشکل به خواب رفتن، بیدار شدن در طول شب و ابتلا به کابوس بروز می کند و بعدها راه رفتن در خواب و بی قراری در خواب و سایر اختلالات بروز می کند. انواع اختلالات خواب: ۱- ترسهای شبانه ۲- راه رفتن در خواب ۳- کابوس ۴- کم خوابی ۵- پر خوابی ۶- بی قراری در خواب ۷- نارکولپسی (بختک زدگی یا خواب آلودگی در روز) ۸- حرف زدن در خواب ۹- فریاد کشیدن در خواب ۱۰- گریه کردن در خواب ۱۱- دندان قروچه در خواب ۱۲- وحشتهای شبانه یا پریشان خوابی در زیر چند نمونه ی مهم از اختلالات خواب را که نگرانی والدین و متخصصین را برانگیخته شرح می دهیم: ۱- وحشت زدگی در خواب (هراس شبانه) (Pavor Nocturnes) در این نوع اختلال در حالی که کودک به نوع طبیعی به خواب رفته است بعد از یک مرحله ی کوتاه خواب، در رختخواب می نشیند و در حالی که چشمانی باز و صورتی رنگ پریده دارد و عرق کرده است، در یک حالت منگی روانی (Twilight) به سر می برد و معمولاً بیدار کردن او در این حالت مشکل است. تعدادی از کودکان در موقع وحشت زدگی به حالت سراسیمگی از رختخواب بیرون می پرند و در مانده به این سو و آن سو می روند و به اشیاء و اشخاص چنگ می زنند و فکر می کنند که دزد یا سگی در اتاق است و می خواهد او را بیرون کند و فریاد زنان کمک می طلبد. کودک وجود والدین را در اتاق خود می فهمد ولی تصور می کند که آنها هم جزء رؤیای او هستند و امکان دارد آنان را به جای افراد دیگر گرفته و با آنچه در خواب می بیند در هم مخلوط کند. کودک در طول مدت وحشت زدگی در خواب است و آنچه را که اتفاق افتاده است به دست فراموشی می سپارد و از وقوع آن بی خبر است و نمی تواند درباره ی آن توضیح دهد. این عارضه بین ۳ تا ۸ سالگی اتفاق می افتد. در حالت وحشت توهم بینایی شایع است و کودک درباره ی چیزهای ترسناکی که در خواب دیده است هزیان می گوید، به عبارت دیگر تیرگی شعور و عدم آگاهی به دنیای خارج وجود دارد. حمله را با آرام کردن کودک و اطمینان دادن به او نمی توان از بین برد، در این موقع والدین باید وی را ننگه دارند تا آنکه کنترل خود را بدست آورد. هراس ممکن است حدود ۱۵ تا ۲۰ دقیقه طول بکشد و کودک بعد از نیم ساعت مجدداً به خواب می رود و فراموشی کامل راجع به این ترس دارد. در این اختلال احساس ترس در طول خواب عارض می شود و سپس کودک واکنش نشان می دهد. علل: اکثر متخصصین ترسهای شبانه ی کودکان را نوعی علامت مرضی می دانند. ۱- در عده ای این اختلال زائیده ی ضایعاتی است که در پرده های مغزی به وجود آمده یا در سر دردهای مزمن به وجود آمده اند. به همین دلیل غده های مغزی، مننژیت و یا سر درد را عامل اصلی دانسته اند. ۲- گاهی نیز بیماری عفونی یا مسمومیت کلی بدن که با بیماری سینه پهلوی شدید یا با تب تند همراه است باعث وحشت

شبهانه به صورت نوعی هذیان می شود، عفونت دستگاه گوارشی و الکلیسم بودن شیر رایگان نیز سبب این عارضه شده است. ۳-

نوعی از صرع روانی حرکتی است. ۴- واکنش عصبی نسبت به یک منازعه است. ۵- تعارضات عاطفی و ناکامی های کودکانه و شنیدن افسانه و داستان می تواند پایه ی اساسی وحشت زدگی باشد. ۶- در کودکان پسیکوپات و بزهدکار نیز دیده شده است. ۷- مشاهده ی روابط جنسی والدین، کودک ضربه های روحی ناشی از آن را از طریق وحشت زدگی خلاص می کند. درمان: درمان باید با توجه به علت بیماری انجام گیرد. مثلاً در مورد بیماریهای عفونی درمان از طریق درمان بیماری صورت می گیرد. در مورد حالات عصبی و هیجان پذیری دارو درمانی مؤثر است و در مورد تعارضات و ناکامی ها از روان درمانی یا روان کاوی استفاده می کنند. ۲- پریشان خوابی: پریشان خوابی مانند وحشت زدگی از واکنشهای هراسی است که در طی خواب روی می دهد. پریشان خوابی در حرکات سریع چشم REM به سراغ شخص می آید و کودک حرکات دفاعی جزئی یا ناله ی مختصری می کند و بعد بیدار می شود. پس از بیدار شدن ترسی به سراغ کودک می آید ولی با به خود آمدن کودک و درک آنچه اتفاق افتاده است ترس از بین می رود و تمام واقعه بیش از یک یا دو دقیقه طول نمی کشد. کودک پس از بیدار شدن تمام افراد و اشیایی را که اطراف او هستند تشخیص می دهد و آنچه را که در خواب دیده است به خاطر دارد و می تواند شرح پیوسته ای از خواب خود را بازگو کند. تعدادی از کودکان پس از آنکه بیدار شدند مدتی طولانی بیدار می مانند و شرایطی را که در خواب دیده اند مرور می کنند. ۳- راه رفتن در خواب **Somnambulisme** این عارضه معمولاً بین ۱۱ تا ۱۴ سالگی مشاهده می شود و کودک به دنبال رؤیاهایی که داشته است از جا بلند شده و به راه می افتند و بعداً هیچ خاطره ای از آن ندارند و اغلب با گریه کردن و حرف زدن در خواب همراه است. علل: گروهی حالت راه رفتن در خواب را ارثی می دانند و تعدادی علت اساسی آن را مربوط به کشمکش های روانی کودک می دانند. تعداد اندکی نیز علت را نارس بودن دستگاه اعصاب مرکزی می دانند. درمان: بعضی ها بیدار کردن پیاپی را همانند شب ادراری در مورد این قبیل کودکان به کار می برند و معتقدین به نارس بودن دستگاه اعصاب مرکزی رسیدن به دوره ی بلوغ را کافی برای رفع اختلال می دانند. درمان با دارو نیز پیشنهاد شده است ولی در مورد عوارض جانبی آن نگرانی هایی وجود دارد. ناهنجاری های ناشی از اختلالات حسی و حرکتی اختلالات حسی و حرکتی را به دو دسته ی بزرگ می توان تقسیم نمود: ۱- اختلالات حسی و حرکتی حادث از نقص عضوی که یک عارضه ی جسمانی است و به علم پزشکی مربوط است و مورد بحث ما نمی باشد. ۲- اختلالات حسی و حرکتی ناشی از فشار روانی که به صورت رفتارهای تکراری ظاهر می شوند و غیر کنشی می باشند و موضوع بحث ما در اینجا همین دسته از اختلالات می باشد. الف- اختلالات حرکتی: از رفتارهای حرکتی تکراری متداول و مهم دوران کودکی که به فشارهای روانی این دوره مربوط می شود، مکیدن شست، ناخن جویدن، تیک و اختلال تورت می باشد که ما در اینجا مورد بحث و بررسی قرار خواهیم داد. ۱- مکیدن شست **Thumb Suckiny** مکیدن شست، زبان، انگشتان، پستانک، گوشه ی پتو یا قطعه ای از پارچه از عاداتی هستند که در شیر خوارگان مشاهده می شود و به کودک احساس آرامش و خوشحالی می دهد و در این دوره یک عمل طبیعی است ولی ادامه ی آن پس از دوران شیر خوارگی و مرحله ی دهانی دال بر اختلال حرکتی است. معمولاً مشاهده ی این عادت بعد از ۵ یا ۶ سالگی غیر عادی تلقی می گردد. عوارض مکیدن شست: اگر عمل مکیدن شست طولانی باشد باعث تغییر فرم دندانها و سقف دهان می شود یعنی به تدریج دندان های بالا و سقف دهان به طرف جلو و بالا می روند و در نتیجه بین دندان های پایین به علت فشار انگشت به طرف داخل و پایین می روند و در نتیجه بین دندان های فک بالا و پایین در جلو دهان فاصله می افتد و کودک نمی تواند غذاهای سفت مانند مواد پروتئینی را خوب جویده و خرد نماید. علل: ۱- محرومیت کودک از مکیدن شیر مادر در بدو تولد ۲- از شیر گرفتن مودک قبل از موعد مقرر ۳- روش غلط پرستاری از کودک ۴- بازگشت به دوران کودکی در اثر فشار و خستگی روانی، مانند تولد کودک جدید و توجه بیش از حد والدین به نوزاد ۵- مکیدن گاهی ناشی از پرخاشگری

فرد در مقابل فشار روانی و عملی است جهت تنش زدایی ۶- عمل مکیدن در بین کودکانی که زودتر از موقع متولد می شوند یا موقع تولد وزن آنها کمتر از حد نرمال باشد دیده شده است. درمان: این عارضه چنانچه منجر به کشمکش بین کودک و والدین نگردد تدریجاً اصلاح می گردد. در این زمینه باید والدین را آگاه ساخت که این یک عادت طبیعی است و با مختصر مراقبت مشکل حل خواهد شد و تنبیه و تذکر و تحقیر کودک نه تنها فایده ای ندارد بلکه موجب تشدید رفتار خواهد شد و مقابله با آن از طریق مالیدن مواد بد مزه و تلخ به انگشتان یا استعمال دستکش های مختلف و یا بی حرکت کردن آرنج و بستن آنها نه تنها تأثیری ندارد ممکن است وضع را نامطلوب سازد و ضربه ی عاطفی دیگری بر طفل وارد سازد. در این قبیل موارد باید به اصلاح وضع نامطلوب و کشمکش های داخلی پرداخت. ۲- ناخن جویدن Nailbiting جویدن ناخن بین ۵ تا ۱۰ سالگی یکی از متداول ترین عادات کودکان می باشد و سپس به تدریج از بین می رود و اگر بعد از ۱۰ سالگی از بین نرفت نشانگر یک عمل تهاجمی است که جهت کنترل تمایلات حمله وری اقدام به جویدن ناخن خود می نماید. علل: ۱- نشانه ی اضطراب بوده و عمل جویدن، تخلیه ی تنش روانی را به دنبال دارد. ۲- محیط غیر طبیعی کودک، محیط غیر طبیعی موجب تشدید ترس و اختلال خواب می گردد و اختلال خواب در آخر دوران کودکی علامت ترس از عدم امکان کنترل انگیزه های تهاجمی در کودک است. درمان: ترساندن کودک برای عادت هیچ وقت مفید واقع نشده و برطرف کردن این عارضه جز از طریق بطرف نمودن اضطراب نهایی مقدور نمی باشد پس در این قبیل موارد کودک باید از توجه و محبت والدین نسبت به او مطمئن باشد. دیدن فیلمهای سینمایی یا تلویزیونی ترسناک در این دوره بر شدت ناراحتی می افزاید. ۳- تیک Tic تعریف: تیک عبارتست از حرکات سریع، ناگهانی، غیر ارادی و اغلب تکراری و بدون هدف گروهی از ماهیچه هاست. این حرکات در تمام نقاط بدن دیده می شود ولی اغلب در ماهیچه های صورت و گردن بروز می کند. تیک ها غالباً در سنین بین ۶ تا ۱۴ سالگی دیده می شود ولی در اشخاص بالغ نیز شایع است. انواع تیک ها: تیک ها را بر حسب اندامی که بروز می کند به انواع زیر تقسیم می کنند: ۱- تیک های مربوط به چهره که مبتلایان به آن بیشتر از انواع دیگر هستند. گاهی این حالت در یک طرف چهره و گاه هر دو طرف دیده می شوند. از این نوع تیک ها می توان بازی با موها، چین پیشانی، شکلک، به هم زدن پلک، چشمک زدن، در هم کردن ابروها، مکیدن یا گریدن لب ها، بیرون آوردن زبان، چین بینی، لرزاندن بینی، کج و معوج کردن دهان، نشان دادن دندان ها، گاز گرفتن دست و انگشتان، خاراندن گوش و ... بعضی ها مکیدن انگشت و جویدن ناخن را نیز جزو حرکات تیک می دانند. ۲- تیک های مربوط به گردن، مانند متمایل کردن سر و گردن به طرفین یا به صورت تعظیم و تکریم با سر و گردن مشاهده می شود. این نوع تیک به صورت تنها یا همراه با حرکات چهره ظاهر می شوند. ۳- تیک های دست، مانند بالا انداختن شانه ها، پیچاندن انگشتان، مالیدن و خاراندن بازوها و دستها یا کشیدن دستها بر روی موی سر ظاهر می شوند و بیشتر این حرکات در بیماران مبتلا به وسواس دیده می شود. ۴- تیک های مربوط به پاها، مانند تکان دادن پا، زانو یا انگشت، خم کردن زانو و جهیدن، خاراندن و دستکاری آلت تناسلی و قدم برداشتن به طرز عجیب دیده می شود. ۵- تیک های صوتی، ممکن است مانند عوعوی سگ یا عبارات و جملات کوتاه به طور انفجاری باشد یا به صورت تقلید از صداهای حیوانات درآید. ۶- تیک های مربوط به دستگاه تنفسی و گوارشی، به صورت عطسه زدن، سرفه کردن، سکسکه، هق هق، آه کشیدن، خنده، خمیازه، خرناس کشیدن، شهیق پر صدا، آروغ، و تف انداختن مشاهده می شود. تقسیم بندی دیگری نیز توسط ماهلر (Mahler) انجام شده است. او بر حسب اینکه حرکات ساده و اتفاقی (زودگذر) یا پیچیده تر و با هدف باشد (تیک های ثابت) به دو دسته ی بزرگ تقسیم می کند: الف- تیک های زودگذر، واکنشهایی هستند که کودک در برابر فشارهای روانی محیطی از خود بروز می دهد و هنگامی که فشار روانی از بین رفت آنها نیز ناپدید می گردد. ب- تیک های ثابت، حرکات دوام داری هستند که گاهی اوقات به بزرگسالی هم منتقل می گردند و اینها نشانه ی حالت اضطرابی مزمن کودک هستند. علائم بالینی: تیک ها معمولاً به

صورت غیر آشکاری شروع می شوند و زمان شروع آنها را به راحتی نمی توان تعیین نمود. گاهی پس از بروز به طور دائمی ادامه دارند و زمانی برای چند وقت به طور کامل از بین می روند، شدت آنها نیز گاهی کاهش می یابد و زمانی شدیدتر می شود و گاهی حرکات بی اهمیت به صورت بیماری نوروژ تغییر شکل می دهد و زندگی اجتماعی فرد را به مخاطره می اندازد. در اطفالی که مبتلا به تیک ها هستند خصوصیات عمومی و مشترک زیر مشاهده شده است: بی تفاوتی عاطفی، سیر قهقرایی و عقب ماندگی عاطفی، تمایلات دیگر آواری که به صورتی سرکوب شده اند، از نظر شخصیتی نیز خصوصیات از قبیل بی قراری، نا آرامی، کمرویی، حساسیت بیش از حد، لج بازی، لوس بازی و در بعضی نیز تحریک پذیری و خستگی بیش از موقع. علل مولد نظریه های متفاوتی درباره ی علت و ظهور تیک ها بیان شده است که در اینجا به ذکر پاره ای از آنها می پردازیم: الف - علل از دیدگاه روان کاوان: ۱- تیک نتیجه ی اختلال لیبدو و انتقال تمایلات جنسی و خصومت آمیز (در فردی که ساختمان شخصیت وی در سطح پیش تناسلی تثبیت شده است) به ناحیه ی دیگری از بدن است. (فینیچل) ۲ Fenichel - تثبیت لیبدو روی اعضاء واحد (فرنزی) ۳ ferenezi - تیک ها تکانش های پرخاشگری هستند که از طریق تخلیه ی مرضی رها می گردند (ماهلر) ۴ Mahler - منشاء تیک ها تعارضات مربوط به سطح مقعدی (anal) رشد است. (سیم) ۵ Sim - افزایش سرشتی پتانسیل جنسی عضلات (سارگر) ۶ Sarger - تولید حرکات مکرر و یکنواخت خود شیفتگی (Narcissism) شبیه کاتاتونی (فرنزی) ۷ - نشانه ی تبدیل پتانسیل جنسی مرحله ی مقعدی معادل استمناء (کلدین) ۸ - تضاد اخلاقی میان نهاد و خود ب - علل ژنتیکی: گروهی آمادگی ذاتی را در بروز تیک مؤثر دانسته اند و علت ابراز این نظریه نیز مطالعات مربوط به خانواده ها و ابتلای بیشتر مردان به این اختلال بوده است ولی شواهد فوق دلیل کافی برای ارثی بودن تیک نمی باشد. ج - علل اکتسابی: تعدادی تیک را یادگار عمل ارادی گذشته می دانند مانند پلک بهم زدن در اثر ورم ملتحمه و تکان دادن شانه ناشی از تنگی کت و چین بر جبین انداختن به واسطه ی تنگی کلاه که همه ی اینها یک نوع حرکات دفاعی هستند که مدت زمانی به منظور و هدف خاصی انجام گرفته اند و سپس به صورت حرکات خود به خودی و غیر ارادی در آمده اند. د - علل روانی: گروهی تیک را حرکاتی جهت تسکین استرس ها و فشارهای روانی فرد می دانند و تعدادی نیز آنها را ناشی از ناهنجاری های روانی مادرزادی اعلام نموده اند. ه - علل عضوی: بعضی از انواع تیک ها منشأ عضوی دارند مانند حملات ارکولوژی و تنفسی که بر اثر آنسفالیت و ضایعات دستگاه استریو - پالیدال به وجود می آید. تعدادی نیز معتقدند که در مبتلایان تیک کنترل قسمتهای عالی دماغی علی الخصوص قشر مغز ضعیف شده و بدین طریق جسم مخطط فعالیت بیشتری پیدا می کند. درمان: بسیاری از تیک های کودکی در طول زندگی او تا پایان دوران سوم کودکی همزمان با رشد فرد بی هیچ گونه درمانی بهبود حاصل می کنند و اگر ادامه داشت معمولاً درمان آن دشوار است زیرا هر اندازه توجه و دقت فرد را به این حرکات معطوف سازیم احتمال رفع آن کمتر خواهد بود و اخطار و تنبیه والدین وضع را آشفته تر خواهد کرد. در درمان تیک های ناشی از علل روانی باید در فکر اصلاح رابطه با والدین بود. ترس از والدین را در کودک باید از بین برد و سایر ناسازگاری های کودک در ارتباط با دیگران را برطرف نمود و وضع تحصیلی او را درخور استعدادش ترتیب داد. از طرف دیگر چون تیک با مسائل شخصیتی بیمار توأم است باید در درمان، شخصیت را در جهت انطباق بهتر و کامل تر سوق داد و مسائل و دشواری های او را حل نموده در غیر این صورت امکان بازگشت مجدد اختلال تیک وجود دارد. در مواردی که علت عضوی است باید به درمان نقائص عضوی پرداخت و اگر محرکین اولیه ی تیک علائمی از قبیل تنگی کلاه، ورم ملتحمه ی چشم، اگر ----- کمی نور اتاق باشد باید در رفع آنها کوشید. آنچه بیشتر از همه در درمان تیک تأثیر دارد استراحت، آرامش، عدم سرزنش و تحقیر و احتراز از تمسخر می باشد. درمان از دیدگاه نظریه پردازان تحلیل روانی: درمان تحلیلی عبارت از نوعی درمانگری است که در آن به بیمار انگیزه های غریزی که علل مشکل وی محسوب می گردند نشان داده می شوند. علل و درمان تیک از دیدگاههای نظریه پردازان یادگیری: به دلیل

توصیف اولیه‌ی یادگیری میچ (Meige) و فیندل (Feindel) از تیک به عنوان عادات آموخته شده، نظریه‌های مربوط به یادگیری همواره به عنوان علت ظهور و استقرار تیک به کار گرفته شده است. یاتز (۱۹۷۰) دو مدل مربوط به یادگیری طرح نموده است. اولین مدل تا حد زیادی بر اساس کار حال بوده و مدل پاسخگر (Respondent model) نامیده شده است. دومین مدل بر پایه‌ی کار اسکینر استوار بوده و مدل عاملی (کنشگر) نام گرفته است (۱۹۳۸). در حالی که ملاحظات سبب‌شناسی مربوط به این مدل‌ها باید جداگانه مورد بحث قرار گیرد ولی مهم است تأکید شود که در هر دو مدل تیک‌ها را به عنوان پاسخ‌های آموخته شده مورد توجه قرار گرفته اند. مدل پاسخگر یاتز (۱۹۵۸) چنین است که تیک‌ها ممکن است پاسخ‌های اجتنابی شرطی شده برای تقلیل کنش‌هایی باشند که اساساً در موقعیت‌های ضایعه‌گر روانی ظاهر گردیده اند. بر اساس این نظریه تیک به دیده‌ی یک عادت آموخته شده که بیشترین نیروی عادت را به دست آورده است نگریسته می‌شود. بنابراین ممکن است این عادت از طریق تشکیل یک عادت منفی یا مغایر با انجام دادن تیک خاموش شود، نتیجه عمیق‌تر نظریه‌ی یاتز چنین است که اگر به فردی تمرین فشرده‌ای از تیک مورد نظر داده شود واکنش منع به سرعت ایجاد خواهد گردید. یعنی وقتی که منع به نقطه‌ی حساسی رسید شخص مجبور به استراحت می‌شود و در اثر آن تیک از میان می‌رود. این عادت موقوف شدن تیک با افراط و اکنش منع همراه شده از طریق تقلیل سائقه تقویت می‌گردد. با تکرار تمرین فشرده، یک عادت منفی (متوقف شدن تیک) که با عادت مثبت (ظهور تیک) مغایر است، ایجاد خواهد گردید. بدیهی است که تکرار ارادی تیک‌ها نباید موجب افزایش نیروی عادت گردد. دو روش درمانی دیگر زیر عنوان مدل پاسخگر طبقه بندی شده است که عبارتست از: حساسیت زدایی منظم (Systematic desensitization)، ولپی (Wolpe) و تقلیل اضطراب از طریق تجویز دارو. حساسیت زدایی منظم همراه با سایر درمان‌های رفتاری به کار گرفته شده است. ابرین و برنان (۱۹۷۹) (O'Brien and Brennan) سودمندی به کار گرفتن داروی تقلیل اضطراب را همراه با تمرین فشرده تجربه کرده اند. مدل کنشگر: دومین مدل که باید بر اساس نظریه‌ی یادگیری مورد توجه قرار گیرد این است که تیک‌ها پاسخ‌های آموخته شده‌ای هستند که از طریق تقویت کنندگان ضمنی استقرار یافته اند یعنی حالات ضمنی که این حرکات یا در محیط خارجی و یا در درون ارگانیزم از طریق سیستم‌های بازخورد داخلی ایجاد می‌کنند، تقویت شده، نیرومندی و استحکام رفتار را موجب می‌گردند. بدین ترتیب هدف درمان در این مدل عبارت است از ترتیب دادن محرک‌های بیزارکننده برای یک پاسخ معین به منظور خنثی ساختن اثرات این تقویت کنندگان. Barrett بارت (۱۹۶۲) صدای نفرت‌انگیز را به عنوان محرک بیزارکننده مورد استفاده قرار داده و به روشنی نشان داده است که برنامه‌های عاملی تقویت به طور معنی‌داری در کاهش حرکات تیک غیر ارادی تأثیر می‌گذارند. Brierlgy (۱۹۶۷) ضربه زدن را برای درمان تیک سر و گردن انقباضی به کار برده است. Knepler and Sewal نپلر و سوال (۱۹۷۴) از نمک‌های بودار برای تقلیل تیک استفاده کرده اند. Kohen کهن تعلیم آرامش عضلانی را مورد استفاده قرار داده است. Olendick اولندیک (۱۹۸۱) از فون ثبت جزئیات رفتار توسط خود فرد self – monitoring استفاده کرده است. Azrin and Nunn آزرین و نان (۱۹۷۳) یک روش معکوس سازی عادت را که در آن درمانجو "یک الگوی رفتاری مخالف با تیک را انجام می‌دهد" به کار برده اند. درمان با هیپنوتیزم: در نمونه‌هایی هیپنوتیزورها توانسته اند محل تیک را از چهره یا محلی که در انظار عمومی است به نقاط دیگر بدن انتقال بدهند ولی درمان قطعی با روان‌درمانی عملی است. علاوه بر درمان‌هایی که تاکنون اشاره کردیم گاه اتفاق می‌افتد که برای درمان تیک‌ها تربیت مجدد حرکات لازم باشد و در اینجا معمولاً از حرکات همراه نوای موسیقی استفاده می‌کنند که طی آن می‌تواند هماهنگی و کنترل حرکات اعضای خود را به دست آورد. گاهی اوقات در همین زمینه با استفاده از آئینه و قرار دادن کودک در برابر آن و آشنا ساختن به آنچه رخ می‌دهد و سپس تربیت مجدد برای بدست آوردن آنچه مورد پسند است لازم به نظر می‌رسد. تشخیص افتراقی تیک از کره و سندرم تورث و بی‌قراری: ۱- کره (choreu): حرکات کره امکان دارد با تیک

اشتباه شود، مخصوصاً کره سیدنهام (Sydenham). در کره عضلات مختلف با دامنه‌ی بیشتر حرکت می‌کنند و حرکات کره به طور غیر منظم تغییر می‌کند ولی تیک دائمی به یک روش تکرار می‌شود. ۲- سندرم تورت (Tourettes disorder): تیک‌های مرکب به وسیله‌ی علائم زیر از اختلال تورت متمایز می‌گردد: ۱- اطوارهای زشت و اجباری در تورت ۲- تکرار غیر عادی و طوطی وار کلمات و عبارات ۳- تکرار اعمال دیگران ۴- تقلید غیر ارادی کلمات و صداها ۳- بی‌قراری حرکتی عمومی: در بی‌قراری حرکات تصادفی و اتفاقی و متغیر و اختیاری هستند مانند با دست روی میز زدن و حرکات پاها. اختلالات تکلم **Speech disturbance** تکلم صحیح و کامل بستگی به شخصیت، هوش، فعالیت سلسله اعصاب مرکزی، رشد عمومی و وضع سلامت دستگاه محیطی تکلم دارد. اختلال تکلم در پسران بیشتر از دختران گزارش شده است. علت را راحتی دختر در همانند سازی با مادر و رشد سریع دختران و آموختن کلمات زشت و نامناسب توسط پسر در محیط خارج از خانه و عدم توانایی در بیان راحت کلمات مخالف اخلاق اختلال را در پسران بیشتر می‌کند. اختلال تکلم بیشتر در سنین ۴ و ۱۱ سالگی شیوع دارد. اختلال تکلم را به ترتیب شیوع به شرح زیر تقسیم نموده اند: ۱- اختلال عملی مانند لکنت زبان ۲- اختلالات ناشی از ناهنجاری‌های تشریحی مانند لب شکری، شکاف کام، خوب بسته نشدن فک و ناهنجاری‌های حنجره‌ای ۳- اختلالات حاصل از ضایعات مغزی یا مخچه‌ای مانند آفازی --- مغزینظر بر اینکه اختلالات تکلم و یادگیری در درس جداگانه به تفصیل بیان خواهد شد لذا در اینجا فقط به اشاره مختصری در مورد لکنت زبان که رایج تر از اختلالات دیگر می‌باشد، اکتفا می‌کنیم. لکنت زبان **Stuttering** موضوع لکنت زبان از زمانهای قدیم مورد بحث و گفتگو بوده است و تعاریف مختلفی از آن به عمل آمده است که در اینجا تعریف بلاداشتاین (Blodstein - ۱۹۶۰) از کتاب تازه‌های روانپزشکی کودکان کودکان و نوجوانان تألیف دکتر هادی سلیمی اشکوری انتخاب شده است. تعریف: ریتم غیر عادی و غیر ارادی گفتار یا تکرار و تردید در شروع حروف یا سیلابها و یا کلمات یک سیلابی که باعث جلب توجه دیگران گشته و در ارتباط شخص با دیگران مداخله کرده و باعث ناراحتی شخص یا شنوندگان گردد، لکنت زبان گفته می‌شود. شروع لکنت زبان سن ۳ تا ۴ سالگی که دوره‌ی اکتساب گفتار است لکنت زبان زیاد دیده می‌شود. و ۹۰ درصد تا قبل از ۱۰ سالگی اتفاق می‌افتد و معمولاً شروع لکنت زبان مقابل با آغاز دوره‌های مختلف دوران کودکی می‌باشد. اول در دوره‌ی اول کودکی بین ۲ تا ۳ سالگی، دیگر در دوران شروع سن مدرسه‌ای ۶ سالگی و آغاز دوران بلوغ جنسی شروع لکنت زبان در اثر عوامل عاطفی، هیجانی، اضطرابی و ترس تسریع می‌گردد. علل لکنت زبان: ۱- فرضیه‌ی بلانتون (Blanton): عوامل روانی، هیجانانگیز و ترس مانع به کار افتادن قسمت‌هایی از زبان که در تکلم دخالت دارند می‌شود. ۲- فرضیه‌ی کاریات (Cariat): وی فرضیه‌ی روان‌کاوان را به کار گرفته و لکنت زبان را نوعی سایکونوروز می‌داند که بر اثر تثبیت در مرحله‌ی قبل تناسلی، سادیک دهانی و سادیک مقعدی ایجاد می‌شود. کما اینکه تمایلات قبل تناسلی را به هنگامی که این افراد سعی در تکلم دارند می‌توان مشاهده کرد و تظاهرات مراقبت دهانی **Oralnursing** و رؤیای آدم خواری را دید و فرد الکن نتوانسته بر انگیزه‌های آنی قبل تناسلی در دوران بلوغ غلبه نماید. ۳- فرضیه‌ی گرین: این افراد را تحت عنوان گروه الکن قرار داده و آنها را تحریک پذیر می‌داند که عدم قدرت بازرسی و مهار فعالیت‌های دماغی و بدنی به صورت تردید و بی‌نظمی نه تنها در تکلم بلکه در بسیاری از فعالیت‌های روانی - حرکتی خود نمایی می‌کند. ۴- فرضیه‌ی فروشل (Froeschels): وی لکنت را یک آفازی تجزیه‌ای دانسته و علت را اضطراب به هنگام تفکر و پیدا کردن کلمه و جمله می‌داند. در این افراد بین جمله‌ای که اظهار می‌دارند با آنکه مایل به بیان آن هستند، اختلاف بسیاری وجود دارد. ۵- فرضیه‌ی کارلین (Karlin): وی لکنت را بر اثر تأخیر در میلینی شدن و پیشرفت و توسعه‌ی آن در قسمت‌هایی از قشر مغز که در عمل تکلم دخالت دارند می‌داند. ۶- فرضیه‌ی سولومون (Solomon): وی فرضیه‌ی اجتماعی روانی - حرکتی را پیشنهاد نموده است و عوامل اجتماعی، روانی و بیولوژی را مؤثر می‌داند. امروزه عوامل روانی و عضوی را در لکنت زبان مؤثر می‌دانند

بدین شرح: ۱- وجود عامل مشترکی که فرد را آماده ی عدم تعادل عاطفی و مستعد عدم هماهنگی حرکتی و تکلمی می سازد

۲- افزوده شدن فشار از قبیل ترس از والدین و روش های ناصحیح آموزشی ها اختلالات دستگاه اعصاب مرکزی مثلاً فقدان برتری یک طرفه ی مغز می دانند که البته این نظریه مورد قبول همگان نمی باشد. لکن در پسران شایع تر بوده و ۶ برابر دختران می باشد و در کل مردم جهان تقریباً یک درصد مردم را تشکیل می دهند. درمان: برای درک و فهم بهتر علل لکنت زبان لازم است شخصیت فرد را از جمیع جهات مورد مطالعه و تحقیق قرار داده و اطلاعات دقیقی درباره ی شخصیت، وضع اقتصادی، اجتماعی، خانوادگی و جسمی وی بدست آورد. درمان لکنت زبان مبتنی بر این اصل است که اول مراجع را متوجه این امر بکنیم که ناراحتی او قابل درمان است و سپس او را یاری می کنیم تا از کلید مکانسم های تکلمی استفاده کرده و نیروی خویش را در جهت صحیح به کار برد و تمام تلاش خود را متوجه بهبود شخصیت کودک نماییم یا در نهایت شغل مناسبی انتخاب کند. در درمان لکنت زبان از دو روش توأم استفاده می شود: ۱- روان درمانی ۲- استفاده از طرق اختصاصی تکلم معمولاً از نظر درمان لکنت زبان را به دو مرحله تقسیم می کنند: ۱- مرحله ی اولیه **Primary stage**: در این مرحله که بین ۵ تا ۱۰ سالگی است کودک موقع تکلم احساس نگرانی نمی کند و دو عامل والدین و محیط در این دوران اثر بسزایی دارند. باید اطلاعات کافی نسبت به لکنت زبان در اختیار والدین گذارد و گوشزد نمود که سهم بسیار مهمی در پیشگیری و درمان دارند. به طور خلاصه لازم است نکات زیر را در درمان مورد توجه قرار داد: ۱- نباید کودک را مورد سرزنش و انتقاد قرار داد و از او خواست که بهتر صحبت کند. ۲- توجه به بهداشت عمومی ۳- حذف کلیه ی عوامل مخرب شخصیت ۴- تشویق به بازی با همسالان ۵- توجه خاص نسبت به تکامل شخصیت ۶- از کودک بخواهید تا با انضباط باشد. ۷- تشویق کودک به انجام امور ابتکاری ۸- به وجود آوردن محیطی که کودک در آن احساس آرامش و امنیت کند و بداند مورد مهر و علاقه ی والدین است. قبل از پیشنهاد هر گونه روش درمانی لازم است شخصیت کودک را دقیقاً مورد مطالعه و تحقیق قرار داد و وضع بدنی، هوشی و عاطفی او را نسبت به عوامل ارثی و محیطی سنجید و در صورت لزوم از آزمون های شخصیت استفاده نمود. در درمان لکنت زبان باید در آغاز به پیشگیری یا تخفیف اضطراب واکنشی پرداخت و این امر محتاج محبت و توجه و دلسوزی خاصی نیست باید شرایط نامساعد محیط خانوادگی را اصلاح نمود و تأثیر طرز رفتار والدین را در ایجاد این حالت گوشزد نمود. در مدرسه نیز چون کودک مایل است از تکامل خودداری کند تا بهبود کامل بایستی سؤالات شفاهی را مختصر کرد ولی حذف ننمود. در درمان این قبیل افراد بایستی توجه خاصی نسبت به سلامت بدن و جسم مرعی داشت دیگر آنکه چون آستانه خستگی عصبی پایین است لازم است از عوامل محیطی محرک واکنش عاطفی و هیجانی کاست و بالاخره با روان درمانی کودک را به اشکال خویش واقف و آگاه ساخت و از متخصصین بهداشت روانی کمک گرفت و در موارد پیش رفته از روان پزشک یاری جست. ۲- مرحله ی ثانویه **Secondary stage**: در این مرحله افراد ۱۱ تا ۱۹ ساله قرار دارند که موقع تکلم دچار نگرانی و اضطراب می باشند. منظور از درمان در این مرحله برخلاف مرحله ی اولیه، رفع علائم لکنت زبان است. البته بایستی توجه خاصی به شخصیت بیمار داشت. فرد لازم است خود را به خوبی بشناسد و سپس علل و عوامل مولد اضطراب به هنگام تکلم را از بین برد، در این مرحله رعایت اصول زیر ضروری است: ۱- باید به بیمار تذکر داد که لازم است مدت نسبتاً طولانی تحت درمان قرار گیرد و اطلاعاتی در مورد لکنت زبان در حدود فهم و شعور بیمار در اختیارش گذارد تا جلب اعتماد شود و به او قول داد که در صورت همکاری کامل بهبودی خواهد یافت. ۲- عوامل مولد اختلال شخصیت را حذف نمود (با کسب اطلاع کافی از شخصیت) و به کلید حرکاتی که به هنگام تکلم انجام می دهد توجه داشت و در صورت امکان افکار ناراحت کننده ی موقع تکلم را کشف کرد. ۳- کسب اعتماد و اطمینان بیمار، از وظایف حتمی درمانگر است، زیرا اغلب این بیماران بیماری خود را غیر قابل علاج دانسته و منتظر معجزه ای هستند. تنها در ماگر است که می تواند با جلب اعتماد بیمار چنین معجزه ای را عملی سازد. ۴- بایستی کلیه ی عوامل مولد ترس،

اضطراب و نگرانی را حذف نمود. اختلالات صرعتعریف صرع: انتقال فشار و رنج وارده بر یافته های مغز به صورت وسیع یا محدود سیستم عصبی و واکنشی که اعصاب برای رفع فشار وارده از خود بروز می دهد صرع می نامند. آمارگران نسبت ابتلای افراد به صرع را بین ۵ تا ۷ در هزار گزارش داده اند. بیماری صرع در زبان فارسی و بین مردم عادی به غش و حمله های غشی، معروف است. انواع: هرفردی که در موقع ناراحتی خصوصیات حملات صرعی را از خود نشان می دهد، مصروع نامیده می شود، ولی گاهی حساسیت افراد در برابر محرکها بسیار زیاد است که در سبب شناسی این نوع بیماران، به نمونه ی ارثی بیشتر توجه می شود و در طبقه بندی از آنها به عنوان صرع اصلی نام می برند. در صورتی که در مواردی بودن وجود حساسیتی با بعضی محرک های محیطی می توان حملات صرعی را به وجود آورد، مانند ضربه ی الکتریکی که افراد پس از دریافت ضربه، حرکاتی مشابه افراد مصروع از خود نشان می دهند که ما در اینجا این نوع از مصروعین را تحت عنوان صرع مورد بررسی قرار خواهیم داد. علل:

- اختلالات مغزی: به خصوص عدم تشکیل شیارهای مغزی و یا عدم رشد مغز از همان ابتدای تولد. ۲- اختلالات عصبی - پوستی: که معمولاً نتیجه ی بیماری هایی است که در آن واحد مغز و پوست را مورد حمله قرار می دهند و در نتیجه بیماری صرع با علائم پوستی (لکه های مختلفی که روی پوست به وجود می آید و یا غددی که روی پوست ایجاد می شود) همراه است. ۳-
- بیماری های عفونی: مانند سرخک، مخلک، سرخچه، مننژیت و تورم پرده های مغز نیز از علل ایجاد کننده ی بیماری صرع شناخته شده اند. البته تأثیر شدید آنها در دوره ی پیش از تولد (زمان بارداری مادر) و در ماههای اول زندگی کودک می باشد که زندگی نظام عصبی او را تحت تأثیر قرار داده و اختلالاتی را به وجود می آورند که نیز به نوبه ی خود موجب بیماری و حملات صرع می شوند. ۴- صدمات مغزی: مانند زایمان های دشوار و یا سقوط کودک با سر و صدمه ی مغزی و در بین کودکان اول خانواده ها (به علت دشواری زایمان اول) تعداد کودکان صرعی بیشتر دیده می شود. ۵- غدد مغزی: که موجب اختلال فعالیت عصبی می گردند و اختلال صرع را به وجود آورند. بررسی بالینی: چنانچه در فوق متذکر شدیم از لحاظ بالینی صرع را می توان به دو دسته ی بزرگ تقسیم نمود: ۱- صرع اساسی (بیشتر وراثت دخالت دارد) ۲- صرع فرعی (علائم صرعی وجود دارد و ریشه ی بیماری عمیق نیست) صرع اساسی: در این نوع بیماران از لحاظ ظاهری برای شروع بیماری هیچ نوع علت قابل مشاهده ای نمی توان پیدا کرد و افراد این گروه ۵/۱ کل مبتلایان به صرع را تشکیل می دهند. در این بیماران دو نوع حمله وجود دارد که به حمله ی بزرگ و حمله ی کوچک معروف است. الف - حمله ی بزرگ: معمولاً غش با تشنج و بیهوشی همراه است. در کودکان شیرخوار فقط تشنج به تنهایی وجود دارد و چند دقیقه به طول می انجامد. در مورد کودکان و افراد بزرگسال حمله ی صرعی وضع مشابهی دارد. معمولاً این حمله به طور ناگهانی شروع می شود، کودک یا فرد بیمار خود آگاهی خود را از دست می دهد، به زمین می خورد و غالباً در همین زمین خوردن ها مصدوم می شود (برعکس غش هیستریکی) حمله ی بزرگ صرعی معمولاً در سه مرحله انجام می گیرد: در مرحله ی اول اعضاء کاملاً کشیده شده و منقبض می شوند و سر به عقب می افتد. در مرحله ی دوم دستها و پاها به حرکت در می آیند. این مرحله در حدود ۲۰ ثانیه تا ۳۰ دقیقه ممکن است طول بکشد. در مرحله ی سوم که پایان غش نامیده می شود حالت بیخودی به وجود می آید و بیمار با صدای بلند تنفس می کند. در همین حالات و حمله ی غش بزرگ سه علامت مشخص کننده در بیماری دیده می شود: ۱- بیمار در موقعی که دچار حمله شده است زبان خود را گاز می گیرد و به همین لحاظ کف خون آلودی از گوشه ی لبها بیرون می آید. ۲- در اکثر موارد بیمار مبتلا به صرع در همین حالات غش و بیهوشی ادرار خود را رها می کند. ۳- در پایان حمله و موقعی که بیمار به خود می آید هیچ نوع خاطره ای از آنچه اتفاق افتاده است ندارد و به کلی نسبت به آنچه بر او گذشته است دچار فراموشی می شود. ب - حمله ی کوچک: حملات کوچک صرعی به صورت های مختلف دیده می شوند ولی آنچه مشخص سازنده ی این نوع حملات است حالات بیخودی در غیبت است که معمولاً ۲ تا ۳ ثانیه طول می کشد و سقوطی نیز به همراه ندارد. طی این مدت کودک در فعالیتی

که انجام می دهد متوقف می شود ، یک باره رنگش می پرد ، بی حرکت می ماند و چشمان خود را به یک نقطه می اندازد ، سپس فعالیت خود را از سر می گیرد . اما آنچه در این مدت بر او گذشته از لحاظ او هیچ نوع صراحت و روشنی ندارد . حملات صرعی کوچک به ظاهر مهم نیستند ولی مزاحم فعالیت کودک می باشند زیرا تعداد آنها بسیار زیاد است و گاه بین ۲۰ تا ۲۰۰ نوبت در روز تکرار می شوند . از لحاظ تحول بیماری می توان گفت که معمولاً بیماری صرع خیلی زود از همان سال اول یا دوم زندگی ظاهر می شود . ابتدا به شکل تشنج (تشنج خاص کودکان) می باشد بلکه شکل حمله ی کوچک صرعی را پیدا می کند و از اینجاست که حالات رغبت و از خود بی خود شدن به چشم می خورد ، ولی حملات بزرگ صرعی در حدود ۱۰ سالگی و سالهای دوران بلوغ آشکار می گردند و در بیماران بزرگسال بیشتر حملات بزرگ صرعی وجود دارد . از ۳۵ سالگی به بعد حملات صرعی رفته رفته کم و محدود می شوند . در موج نگار مغزی این قبیل بیماران امواج مغزی کاملاً نماینده ی اختلال فعالیت عصبی هستند ، این اختلال ممکن است در هر دو نیمکره وجود داشته باشد و یا در یکی از قسمتهای مختلف مغز به خصوص در ناحیه ی دیانسفال (مغز میانی) به وجود آمده باشد . صرع فرعی : معمولاً در بین کودکانی که به بیماری صرع مبتلا هستند به نوع معینی از صرع برخورد می کنیم که جنبه ی خفیف تری دارد . فرق بین این دو نوع صرع بیشتر از لحاظ علامت بیماری می باشد ، بین کودکانی که مبتلا به صرع فرعی هستند اغلب مشاهده می شود که کودک قبل از آنکه حمله ی صرعی خود را شروع کند ، دستخوش نوعی ناراحتی کلی و عمومی می گردد ، که در حقیقت به عنوان آگاهی از شروع حمله تلقی می شود . این حالت را اصطلاحاً در پزشکی اورا (Aura) می نامند . گاه این ناراحتی در ناحیه ای از دست یا پا به وجود می آید ، گاه کاملاً موضعی است و قابل تشخیص و گاه به طور کلی تر سراسر ارگانیزم را فرا می گیرد و بیمار نمی تواند راجع به چگونگی بیماری و حالتی که احساس می کند توضیحی بدهد . در بعضی از کودکان تظاهرات روانی معینی که جانشین حملات صرعی بزرگ هستند به چشم می خورد . از آن حمله می توان خشمهای ناگهانی و غیر قابل پیش بینی را ذکر کرد . کودک معمولاً حالت خشم و عصبانیت خود را به صورت مرضی نشان می دهد ، پریده رنگ می شود و گویی نسبت به آنچه انجام می دهد ناخودآگاه است . گاه خود را بر زمین می زند و تقلاهای زیادی از خود نشان می دهد . معمولاً خشم ناگهانی به طور ناگهانی قطع نیز می شود و کودک به خواب می رود . در برخی دیگر از کودکان معادل حملات صرعی بزرگ به صورت راه رفتن در خواب عرضه می شود و کودک هنگامی که در خواب است جابجا می شود و راه می رود . گتهی اوقات به صورت خودکاری رفتاری در می آید . به عبارت دیگر مسأله ی خواب در بیداری مطرح می شود . کودک به هنگام روز در حدی فعالیت هایی را که انجام می دهد به طور ناخودآگاهانه است و نمی تواند هوشیارانه بر آنها تسلط داشته باشد . به همین لحاظ است که ملاحظه می کنیم گاهی اوقات این کودکان دچار فرار و غیبت های طولانی می شوند و بعد هم نسبت به آنچه کرده اند اطلاع درستی ندارند . گاهی اوقات حملات صرعی در کودکان به حالات شبیه وقفه ی ناگهانی نظیر سنکوب در می آید . کودک پریده رنگ می شود و گویی دچار ناراحتی عظیمی شده است . بعضی از کودکان در همین حالات صرعی دچار ابهام فعالیت ذهنی می شوند که معمولاً دیرپا نیست ، ولی گاهی اوقات این ابهام طولانی تر است و احساس های نادرستی از محیط دارند به خصوص از لحاظ بینایی دچار احساس های کاذب می شوند . انواع اورا (Aura) : با توجه به اینکه در ۵/۴ از کل مبتلایان به صرع قبل از آغاز حمله ، ناراحتی های کلی و عمومی دیده می شوند که به عنوان زنگ خطری برای شروع حمله تلقی می گردند لذا آشنایی با این ناراحتی ها جهت انتقال بیمار به محیط امن و انجام کارهای مقدماتی جهت جلوگیری از عوارض حمله ضروری به نظر می رسد . انواع ناراحتی هایی که در مرحله ی اورا دست می دهد به چهار دسته ی مهم تقسیم کرده اند : ۱- اختلال در حواسی که با انفعالات توأم هستند : مانند احساس گرما یا سرما ، احساس درد بی دلیل ، شدیداً متأثر شدن ، احساس خارش یا احساس اینکه حشره ای روی بدن راه می رود . ۲- اختلال در حواسی که توأم با ادراک هستند : مانند شنیدن صداهای عجیب و غریب در گوش ، احساس مزه ای در دهان ، دیدن نوری در هوا و بالاخره کلیه ی

حواس می‌توانند دچار اورا شوند ۳- اختلال در حرکات ارتجالی: مانند اختلال در فعالیت‌های دستگاه هاضمه، خارج شدن آب دهان به علت اختلال در غدد مترشحه‌ی بزاق یا به‌طور ناگهانی عرق به تن نشستن ۴- اختلال در اعمال روانی: مانند اختلال در تنظیم اعمال روانی که منشاء آن مغز است از قبیل دادن تعادل انفعالات و هیجان‌ات، یعنی به‌طور ناگهانی به هیجان در آمدن و تحریک شدن احساس شادی و الم بیجا، احساس تحریک ناگهانی، احساس گرسنگی و تشنگی بی‌مورد نمودن. اختلالات رفتاری کودکان مصروع اختلالات رفتاری که در کودکان مصروع شایع است، شامل اشکالات هوشی، عاطفی، آموزشی و اجتماعی می‌باشد، مهمترین عامل در ایجاد اختلال رفتاری در کودکان مصروع ضایعه‌ی مغزی می‌باشد و عوامل دیگر نیز مانند کم‌هوشی، ناتوانی در قرائت و محدودیت در فعالیت‌های جسمانی که همه‌ی اینها در بیشتر موارد خود ناشی از ضایعه‌ی مغزی می‌باشد، سبب افزایش اختلالات روانی می‌گردند. اختلال رفتار در پسران و دختران مصروع به نسبت مساوی گزارش شده است ولی در طبقات پایین اجتماعی بیشتر دیده می‌شود اختلالات نوروتیک و منشی نیز در این کودکان شایع است و در انواع صرع روانی - حرکتی مشکلات رفتاری بیشتر از سایرین مشاهده می‌شود. عواملی که در اختلالات روانی کودکان مصروع مؤثرند: ۱- عوامل ژنتیکی ۲- ضایعه‌ی مغزی ۳- اثر خود حملات صرعی ۴- محیط روانی کودک ۵- داروهای ضد تشنجی مانند فینوباریتال که مخصوصاً کودکان کوچک را تحریک پذیر می‌کند رابطه بین علائم روانی و حملات صرعی پژوهشگران در مطالعه بین حملات صرعی و علائم روانی به مطالب جالبی دست یافته‌اند که به‌طور خلاصه در ذیل بیان می‌شود:

- ۱- گاهی عوامل روانی حملات صرعی را به وجود می‌آورد ۲- زمانی حمله‌ی صرعی علائم روانی را ایجاد می‌کند، مانند بیهوشی، خشم شدید یا فرار ۳- عوامل خارجی مخصوصی مانند موسیقی، تحریکات نوری مخصوصاً به صورت متناوب ایجاد صرع می‌کنند ۴- گاهی خود کودکان حملات صرعی را در خود ایجاد می‌کنند. مثلاً دست خود را به‌طور متناوب جلوی چشمان خود، بین چشم و منبع نوری تکان می‌دهند. اثر صرع در خانواده و اطرافیان: اطرافیان با مشاهده اولین حمله صرع تصور می‌کنند که کودک در حال مرگ است و دچار ترس شدید می‌شوند و در نتیجه حمایت زیادی از کودک مصروع می‌کند که عواقب تربیتی بدی را به دنبال دارد، گاهی به علت مزمن بودن صرع چون والدین قادر به تحمل صرع و اختلالات رفتاری کودک نمی‌باشند کودک خود را طرد می‌کنند. حملات صرعی هر چه در سنین پایین‌تر بروز کنند میزان عقب ماندگی ذهنی بیشتر شده و ضعف تحصیلی در کودکان مشهورتر است. البته افت تحصیلی در این کودکان علاوه بر کم‌هوشی ممکن است ناشی از اضطراب، بی‌قراری، پرتی حواس و یا حمله‌های کوچک صرع باشد. کودکان مصروع در موقع بروز حمله ممکن است دچار توهم، احساس تغییر شخصیت، احساس غیر واقعی راجع به محیط، هذیان، وحشت، صحبت‌های مبهم و توقف فکر شوند. در هر صورت نگهداری از کودک مصروع مشکل است و مستلزم مراقبت زیاد از طرف والدین می‌باشد و هر چه میزان صرع شدیدتر باشد نیازمند مراقبت بیشتری خواهند بود که در زندگی ماشینی فقط به زبان آوردن مراقبت راحتتر است. درمان صرع ۱- دارو درمانی: قبل از درمان صرع باید به انجام الکترو آنسفالوگرافی پرداخت و پس از تشخیص نوع صرع به درمان پرداخت. از داروهای مختلفی که در درمان صرع استفاده می‌شود می‌توان از فنی توئین یا پری میدون که تأثیر روانی کم دارد نام برد. در صرع تامپورال از پریمیدون استفاده می‌کنند ولی روی اختلال رفتاری چندان مؤثر نمی‌باشد و اگر کودک علاوه بر صرع حالت زیاده‌فعالی و خشم ناگهانی دارد از لارگاکتیل استفاده می‌کنند ۲- روان درمانی: موقعی که کودک به همراه صرع اختلالات رفتاری نیز از خود نشان می‌دهد با توجه به اینکه استعمال دارو بر روی اختلالات رفتاری کودکان اثری ندارد پس بهتر است روان درمانی شود. مکانیزم‌های دفاعی تلاش انسان‌ها در طول عمر برای ارضای نیازهای گوناگون می‌باشد. هنگام گرسنگی و تشنگی دچار تنش می‌شویم و برای کاهش تنش‌های ناشی از آن برای انسان اقدام به تهیه و خوردن غذا می‌کند و به محض صرف غذا از فشار داخلی کاسته می‌شود. ولی همه‌ی نیازها چنین سهل و ساده ارضا نمی‌گردند، مثلاً تلاش برای تهیه‌ی مسکن یا تأیید اجتماعی و

کسب محبت و تشکیل خانواده و موفقیت در حرفه و فن و کسب استقلال و آزادی نیازمند تحمل سالها رنج و زحمت است و چنانچه در راه حصول به مقصود موانع غیر قابل عبوری در سر راه انسان قرار گیرد و از رسیدن به مقصود جلوگیری به عمل آورد. انسان برای نیل به مقصود بعضی وقتها بالاجبار با پاره ای موانع و مشکلات سازش و توافق نموده و کنار می آید و در مقابل پاره ای دیگر از مشکلات که سخت تر و دشوارتر هستند دچار محرومیت و تضاد شده و در نتیجه تحت فشار قرار می گیرد و فشار روحی (Stress) ایجاد می گردد. وقتی فرد دچار فشار روحی می گردد به یکی از سه طریق زیر واکنش نشان می دهد: ۱- حمله ۲- عقب نشینی ۳- مصالحه این واکنش ها راههای مستقیم مقابله با فشار از راه اصلاح و یا تغییر موقعیت می باشد. ۱- حمله: در حمله شخص برای غلبه بر موانعی که در راه ارضای احتیاجاتش قرار دارد می کوشد تا آنها را از میان بردارد و بر مشکل فائق آید. پس این دفاع از تمایل فرد به افزایش فعالیت در مقابل موانع سرچشمه می گیرد. ولی بر تمام این مشکلات از این طریق نمی توان پیروز شد و هنگامی که حمله مستقیم به مشکلات با ناکامی مواجه شد محرومیت ایجاد می گردد و محرومیت سبب ایجاد آزردهی و درد و احساس ناخشنودی می شود و در نتیجه واکنش های تجاوزکارانه که در ابتدا به شکل افزایش فعالیت و حمله ی مستقیم بود و امکان داشت سازنده یا مخرب باشد. در اثر ایجاد محرومیت و آزردهی و ناخشنودی به خصومت و کینه که فقط مخرب است تبدیل می گردد. اغلب رفتارهای بزهکارانه همانند دزدی، اسراف مال، آتش سوزی، انحرافات جنسی غالباً نماینده ی واکنش های حمله می باشد که به صورت خصومت و کینه توزی تبدیل شده است. ۲- عقب نشینی: نوزاد بسیاری از حیوانات اندکی پس از تولد قادر به استفاده از این واکنش می باشند ولی در نوزاد انسان در آغاز به صورت کنار کشیدن عضو خاص از بدن که در معرض محرک دندناک قرار دارد نمایان می گردد و به تدریج کودک ارتباط بعضی از اشیاء یا موقعیت ها را با محرومیت و صدمه درک می کند و به جای حمله از آنها دوری می کند و همین عقب نشینی در مقابل حالات خطرناک (مانند جسم داغ) به وسیله ی پدیده های عاطفی نظیر ترس افزایش می یابد و به تدریج واکنش ساده عقب نشینی با ترس در می آمیزد و بغرنج می شود و کودک علاوه بر عقب نشینی ظاهری به طرق مختلف روان نیز عقب نشینی می کند. مثلاً آرزوهای خطرناک را متوقف می سازد و بعد آنها را به ناخودآگاه می فرستد و یا از هدف های خود دست می کشد و موجودی غیر فعال و فعل پذیر (Pxssive) می گردد و در هر دو حالت تمایلات خود سبب تحریک نیروی ذخیره و کشش درونی شدید جسمی - روانی که محتاج تخلیه است، به وجود می آید. از جهتی نیز تخلیه ی آشکار و مستقیم این کشش ها نیز به علت وجود قوانین اجتماعی و تمدن بشری مشکل است. موقعیت هایی نیز وجود دارند که انسان ناگزیر از روبرو شدن با آن می باشد و عقب نشینی در مقابل آنها میسر نیست مانند شرکت در امتحانات نهایی یا مصاحبه ی شغلی. گاهی عقب نشینی علاوه بر ترس با اجزای عاطفی دیگری نیز مانند تشویق و حس خصومت و یا گناه همراه می گردد، از طرف دیگر چون عقب نشینی با محرومیت همراه است سبب ایجاد کینه نسبت به مانع می گردد و گاهی عقب نشینی با ایده و آرمان شخصی مغایرت دارد و ایجاد حس گناه می کند که به نوبه ی خود ترکیبی از تشویش و آشفتگی و تحقیر شخصی است. ۳- مصالحه: مصالحه شایع ترین واکنش روانی است که در آن شخص ممکن است هدف دیگری به جای هدف قبلی انتخاب کند و سطح آرزوهای فرد را پایین آورد و تعدیل نماید و یا اینکه کنترل های داخلی، اخلاقی و حقیقی را کمتر مراعات کند. مثلاً فرد وقتی با گرسنگی دست به گریبان است تصمیم می گیرد برای یک بار دست به دزدی بزند و یا سربازی که در جبهه ی جنگ است مشاهده ی یک عکس را جانشین لذت از دست رفته ی جنسی می کند. مکانیزم های دفاعی: تعریف: مکانیزم دفاعی شیوه ی رفتاری است که فرد به طور ناخودآگاه جهت اجتناب از تنش ها و ناکامی ها و اضطراب ها به کار می برد. اگر نیاز فرد ارضاء نشود، فرد احساس تنش و بی قراری می کند که منتهی به عدم تعادل روانی می گردد و شخص جهت رفع این حالت به فعالیت با هدف مشخص می پردازد که اگر نیاز برآورده شود فرد به آرامش و تعادل روانی دست می یابد ولی اگر نیاز فرد برآورده نشد انسان برای کاهش ناراحتی حاصل از عدم تعادل ناگزیر اقداماتی

سازگاران را برای خویش قابیل تحمل سازد.

.....مکانیزم‌های دفاعی روانی "من" (Ego Defense Mechanisme)

هر نوع تهدیدی به هسته‌ی مرکزی شخصیت که فروید آن را "من" می‌نامد تهدیدی است به وجود شخص. لذا مکانیزم‌های دفاعی جهت حفظ "من" از تحقیر و در هم پاشیدگی برانگیخته می‌شوند. هر موجود زنده‌ای در دوران حیات خود برای تطابق، سازگاری و توافق با محیط خود ناچار از استفاده از مکانیزم‌های مختلفی می‌باشند. بنابراین تطابق امری است طبیعی و پایه و اساس زندگی را تشکیل می‌دهد. لذا اگر انسان از مکانیزم‌های روانی برای حفاظت "من" استفاده نماید و بدون اطلاع و آگاهی شعور، موجبات تطابق با موقعیت‌های مختلفی را فراهم سازد نباید تعجب نمود. همان طوری که به هنگام ترس و وحشت مکانیزم‌های محافظی غریزی بیار می‌شوند و شخص از خود دفاع می‌کند. شخصیت نیز ناخودآگاه به دنبال حصول ثبات روانی است و به طرق مختلفی به حفظ خود و دفاع می‌پردازد و رابطه و سازشی بین محرکین متضاد برقرار می‌سازد و بدین وسیله از کشش و فشار درونی می‌کاهد و زندگی ثابت و آرامی را فراهم می‌سازد. همه‌ی ما از مکانیزم‌های دفاعی استفاده می‌کنیم و این مکانیزم‌ها را واکنش‌های سازشی عادی می‌نامیم. البته استفاده از این مکانیزم‌ها حد و حدودی دارد و اگر در استفاده از آنها از حد عادی افراط شود اختلالات و بیماری‌های روانی ظاهر می‌گردد. یعنی فرد دچار تضاد می‌گردد. ادامه‌ی تضاد، حالت کشش و فشار دائمی و مزمن و مداومی به وجود می‌آورد که اغلب توأم با واکنش‌های عاطفی از قبیل اضطراب و ناراحتی است و این خود از نظر روانی نامطبوع و از حیث سلامتی مزاحم است. ذکر این نکته نیز ضروری است که مکانیزم‌های دفاعی در ناخودآگاه نسبی صورت می‌گیرند و از سنجش و ارزیابی وجدان شعوری در امان اند و در حقیقت شخص از اطلاع بر چگونگی این دفاع‌ها تنفر دارد، زیرا زمانی که شناخته شوند ارزش دفاعی خود را از دست می‌دهند. انواع مکانیزم‌های دفاعی: مکانیزم‌های دفاعی با درجات مختلفی توسط افراد بهنجار مورد استفاده قرار می‌گیرند که عبارتند از:

۱- جبران **Compensation** عمل جبران در امور بدنی و فیزیولوژیکی را همه‌ی ما شاهد بوده‌ایم و روزانه هزاران عمل جراحی جهت جبران یکی از نارسائی‌های دستگاه‌های بدن انجام می‌گیرد تا فرد نقایص خود را جبران نماید. این امر در طرز رفتار فرد نیز به خوبی مشهود است. مثلاً فردی که چهره و ظاهر جذابی ندارد شخصیت و روحیه‌ی مطبوعی به دست می‌آورد تا بدین وسیله احساس آرامش خاطر نموده و نقص بدنی را فراموش نماید. احساس مهم بودن یک نیاز عمومی است و اگر از یک راه میسر نشد از راه دیگر اقدام می‌شود مثلاً اگر شاگردی در درس ریاضی موفق نباشد احتمالاً نیاز به احترام به خویش را با موفقیت در فعالیتهای ورزشی جبران می‌کند. که در اینجا جبران، مترادف با جایگزین است یعنی هدفهای قابل دسترس جایگزین هدفهای غیر قابل دسترس یا دشوار می‌گردد. اگر فرد در برابر موانع محسوسه به کوشش دست بزند تا در همان زمینه‌ای که دارای عقب ماندگی دست به موفقیت‌هایی نایل آید جبران مشدد - **Over Compensation** - گفته می‌شود که بیشتر در مورد معایب و نواقص بدنی پیش می‌آید مانند رمستن خطیب معروف که بر لکنت زبان خود فائق آمد یعنی او نه تنها بر عیب تکلمی خود فائق آمد بلکه با جبران مشدد خود را در دریف خطبا قرار داد. یا خود ضعیف که به قوی‌ترین مرد روی زمین تبدیل می‌شود یا فرد زشتی که هنرپیشه‌ی معروفی می‌شود. احساس حقارت منشاء و سرچشمه مکانیزم جبران شناخته شده است و احساس حقارت ممکنست ناشی از نواقص حقیقی یا تصویری و یا شکست‌های شخصی باشد و از آنجا که همه مردم گهگاهی احساس حقارت می‌کنند پس استفاده از این مکانیزم اجتناب ناپذیر است. واکنشهای جبرانی غالباً غیر مستقیم هستند و شخص کوشش می‌کند تا با جانشین کردن خصلت یا رفتاری در مقابل خصلت یا رفتار معیوب خود نظر دیگران را از غیب خود بازگرداند. مکانیزم جبران در سازگاری افراد موثر است زیرا احساسات اضطراب آور و پر تنش را کاهش می‌دهد و در موارد زیادی سلامت روان فرد را تأمین می‌کند. گاهی والدین برای جبران ناکامی‌ها و کمبودهای خود از طریق ایجاد هدفهای غیر واقعی برای فرزندانشان اقدام می‌کنند

در صورتیکه ممکن است هیچگونه علاقه مندی یا قابلیت فردی در فرزندان آنها نباشد در حقیقت والدین می خواهند از طریق موفقیت فرزند خویش به امیال و آرزوهای شخصی خود برسند مثلاً: مادری که در ازدواج شکست خورده است برای ازدواج دخترش خوابهای طلائی می بیند و یا پدری که در شغلی موفق نشده است، آرزوی اشتغال فرزندش به آن شغل را دارد تا قسمتی از ناکامیهای خود را جبران نماید. همه واکنشهای جبرانی یکسان نیستند، تعدادی از آنها مفید و دوست داشتنی و اجتماع پسند هستند و تعدادی غیر اجتماعی پسند. مانند کودکی که از احساس حقارت شدید رنج می برد و با دست زدن به بزهکاری و ارتکاب جرم به توجهی که آرزو دارد دست می یابد. یا ممکن است همین نیاز را با کوشش تلاشی برای موفقیت در فعالیتی ارزشمند برآورده سازد. از واکنشهای جبرانی غیر اجتماعی پسند می توان از خود ستائی و دروغ گویی برای متهم جلوه دادن خود، یا پرخوری برای جلب محبت دیگران یا سخن گفتن دوباره ضعف اعصاب خویش جهت تشخیص طبی یا از دیگران انتقاد کردن و کنایه زدن جهت بزرگ جلوه دادن خود و در حالت افراطی به اعمال ضد اجتماعی و خارج از قاعده است زدن جهت جلب دقت و عطوفت دیگران، تا حد زیادی نوع واکنش جبرانی که کودک انتخاب می کند بستگی به نحوه رفتار اطرافیان در مدرسه یا خانه با کودک را دارد. بنابراین از معلمان که افراد آگاه و روشنی هستند انتظار می رود که جهت جبران نقاط ضعف و کمبودهای دانش آموزان آنان را در یافتن هدفهای واقعی و فعالیتهایی که در آن می توانند موفقیت کسب کنند، یاری دهند و آنان را هدایت کنند تا از فعالیتهای جبرانی اجتماعی پسند استفاده نمایند. ۲- تصعید یا الایش (دفاع برتر ساختن) Sublimation تصعید عبارتست از جایگزین یا قبول هدفهای اجتماعی پسند به جای غرایز یا سواقت اجتماع ناپسند. مثلاً دختری که در ازدواج توفیقی نمی یابد پرستار شدن یا شاگرد اول شدن را جایگزین ارضای میل جنسی می کند و یا شخصی که سادیسم دارد، جراح شدن را وسیله ی ارضای نیاز خود انتخاب می کند. الایش در واقع نوعی جبران است و در تربیت کودکان باید از این مکانیزم دفاعی در حد امکان استفاده نمود. مثلاً- برای رهایی نوجوانان و جوانان از تنشهای ناشی از نیاز جنسی می توان با استفاده از این مکانیزم راهها و کانالهایی را در نظر گرفت و همکاری خانواده و مدرسه در جهت ایجاد سرگرمی هائی مانند فعالیت ها و مسابقات ورزشی، هنری، کارهای دستی و سنتی با جمع آوری کلکسیونها و گردشهای علمی و طرح های حرفه ای و کلیه فعالیتهای فوق برنامه جهت کمک به نوجوانان در تصعید انگیزه جنسی اقدام نمود. ۳- سرکوبی Repression سرکوبی جریانی است که آن فرد، آرزوها، افکار، هوسبازی خطرناک و رنج آور و تمايلات ناسازگار و مزاحم را از خود بیرون رانده و به ضمیر ناخودآگاه می فرستد و این عمل بدون اطلاع شخص انجام می گیرد. مکانیزم سرکوبی را که ظاهراً سبب فراموشی فرد می گردد غالباً فراموشی انتخابی می نامند. البته لازم به تذکر است که خاطرات و امیال سرکوب شده گرچه از وجدان آگاه رانده شده اند ولی بدست فراموشی سپرده نشده و در ناخود آگاه جایی برای خود باز می کنند. به طوریکه همان خاطرات مزاحم در اثر هیپنوتیسم و خواب مصنوعی مجدداً به خاطر می آیند. مکانیزم سرکوبی اغلب نسبت به تجارب و خاطراتی که مملو از احساسات می باشند اعمال می شود و بدین وسیله از وجدان آگاه به ناخود آگاه رانده شده ولی در آنجا از بین نرفته و از اعمال وجدان ناخود آگاه اثرات خود را بر رفتار اعمال نموده و گاهی به شکل علائمی تظاهر می نماید. به عبارت دیگر تجارب و خاطرات توأم با حس گناه و خجلت و عواملی که موجب کاهش اتکاء به نفس و یا مولد اضطراب باشند سرکوب شده و در اعماق ضمیر ناخود آگاه جا می گیرند. محرکین آنی که "من" جز به وسیله ی سرکوبی قادر به کنترل آنها نیست به کشش و فشار تمایلات پویایی خود ذریرید سطح وجدان آگاه ادامه می دهند واضح است که اثرات خود را در رفتار و افکار و تصمیمهای شخص منعکس می گرداند. عمل و دخالت مدام افکار سرکوفته را در تخیلات و رویاها و اشتباهات لفظی و سهو و یا تحت تاثیر الکل و داروهای دیگر می توان مشاهده نمود و یا گاهی شدیدتر بشکل علائم نوروتیک، روانی، جنسی و روانی آشکار می شوند. اولین وسیله ی دفاعی برای آرامش اضطراب مکانیزم دفاعی است ولی چنانچه خطر و بیم ظهور عوامل فرو نشانده شده در کار باشد اضطراب حاصل می شود و اگر به وسیله ی این مکانیزم نتوان از ظهور

اضطراب جلوگیری نمود، آن وقت به مکانیزم‌های دیگری از قبیل برون فکنی و دلیل تراشی متوسل می‌شود و چنانچه باز هم موفق نشود شخص قدرت و توانایی واقع بینی و درک حقایق را از دست می‌دهد و امکان دارد دچار توهمات بینایی و شنوایی گردد. استفاده از مکانیزم دفاعی سرکوبی در کودکان به علت ضعف و ناتوانی و آسیب پذیری بیشتر از بزرگسالان می‌باشد. کودکان انگیزه‌های نامطلوب و مطرود از نظر والدین را به خاطر از دست دادن محبت والدین سرکوب می‌نمایند و به تدریج ترس نه تنها رفتار کودک را تحت نفوذ قرار می‌دهد، بلکه افکار و تصورات او را نیز در بر می‌گیرد. گرچه سرکوبی شخص را در کنترل آرزوهای خطرناک کمک می‌کند و از اثرات مخرب تجربیات دردناک می‌کاهد ولی اگر در استفاده از آن افراط شود، در این صورت شخص به جای حل مسائلی که مقابله با آنها در عالم حقیقت بسیار ساده تر از فرار آنها است چون به این روش خو گرفته آن استفاده می‌کند و در نتیجه مقدار زیادی از نیروی روانی او تلف می‌گردد. با توجه به مطالب فوق الذکر، والدین و مربیان موظفند در خانه و مدرسه محیط‌هایی برای کودکان خود به وجود آورند که عاری از هر گونه تهدید و ترس و نگرانی باشد تا مکانیزم سرکوبی در آنان به حداقل برسد و به آنان فرصت داده شود تا به جای افکار و فراموش کردن مشکلات به حل و فصل آنها پردازند. مربی موفق به دانش آموزان خود فرصت می‌دهد تا احساسات و عواطف خویش را ابراز کنند و حتی به آنها اجازه ی بیان عقاید و نظرات موافق و مخالف خویش داده می‌شود و به کودکان گوشزد شود که اگر ترسها و تجاربی همراه با احساس گناه دارند، به دست فراموشی نسپارند بلکه آنها را شناسایی کرده و به کمک و راهنمایی مربیان خود از طریق راههای سازنده و اجتماع پسند، در صدد ارضای آنها برآیند. سرکوبی را باید با کتمان یا خودداری و افشا نکردن متفاوت دانست، در این نوع رفتارها فرد به اختفای بعضی از افکار و اعمال خود به طور آگاهانه دست می‌زند و علت وقفه در بروز احساسات اجتناب از تقبیح و تغییر اجتماعی و احساس گناه می‌باشد. مثلاً شخصی دچار وسوسه ی دزدی می‌شود ولی با خودداری یا کتمان میل از آن عمل اجتناب می‌کند. در این صورت چون شخص آگاهانه فکر دزدی را از سر خود خارج کرده است زیان‌های حاصل از آن بسیار کمتر از مکانیزم سرکوبی می‌باشد. ۴- همانند سازی یا انطباق Identification همانند سازی عبارت است از انتخاب یکی از والدین یا اقربا و نزدیکان به عنوان سرمشق و سعی در اکتساب و آموختن صفات و خصوصیات آنان. همانند سازی یک روش فرضی است که از طریق آن کودک برخی از خصوصیات متشکل رفتاری و شخصیتی و انگیزه‌های فرد دیگری را جزء وجود خودش می‌کند. پاسخ‌هایی که بر اساس همانند سازی ظاهر می‌شوند خود به خودی بوده و نیازی به تعلیمات خاص یا پاداش مستقیم برای تقلید ندارند و معمولاً نیز ثابت بوده، در آنها تغییری داده نمی‌شود. همانند سازی اساسی‌ترین روش اجتماعی شدن کودک است و جهت همانند سازی با یک الگو دو شرط لازم است: اول اینکه کودک برای همانند شدن با یک فرد باید دارای انگیزه باشد و باید بخواهد برخی از خصوصیات الگو را در خودش به وجود آورد. دوم آنکه باید اعتقاد داشته باشد که خودش و الگوی مورد نظرش از برخی جهات شبیه به یکدیگر بوده و در بعضی از خصوصیات جسمانی یا روانی وجه اشتراک دارند. کودکان، والدین خود را دارای خصوصیات و مهارتها و توانایی‌های خاصی می‌دانند و تصور می‌کنند که والدین احاطه به محیط دارند و می‌توانند به آنها عشق و محبت بدهند و آرزو دارند که آن خصوصیات را داشته باشند. تفاوت میان کفایت و نیرومندی والدین و ناکفایتی و ضعف کودکان آنها را برای کسب این مهارتها برانگیخته و تهییج می‌کنند و کودکان تصور می‌کنند که از طریق همانند سازی با والدین می‌توانند توانایی‌های آنها را نیز به دست آورند. اصل اساسی در رشد همانند سازی مشاهده ی شباهت با الگو می‌باشد که یا از طریق ملاحظه ی خود کودک حاصل می‌شود یا از طریق تذکر دیگران که به او می‌گویند مانند الگوی همانند سازی می‌باشد. گاهی همانند شدن بسیار دشوار و ناراحت کننده است، مانند همانند شدن با تیمی که بازنده است و همانندی باعث تحقیر فرد می‌گردد. گاهی نیز همانندی با افراد شرور انجام می‌گیرد که در علت بازیابی برای این نوع همانندی می‌توان احتیاج شخص به تنبیه و یا تراکم تمایلات ضد اجتماعی را عامل اصلی دانست زیرا شخص همیشه با افرادی

همانند سازی می کند که بیشتر به او شباهت دارند و یا صاحب صفاتی هستند که مطبوع و مورد پسند او هستند. این نوع همانندی را همانند منفور می نامند. همانند سازی با یک الگوی مورد توجه و جاذب شدت می یابد، هر اندازه میزان محبت و مهربانی پدر و یا مادر بیشتر باشد نیرومندی انتخاب رفتار نیز از سوی کودک افزایش خواهد یافت و بر عکس اگر محبت و لطفی از طرف والدین نسبت به کودک ابراز نگردد کودک دلیلی برای همانند سازی مثبت نخواهد داشت. در ضمن اگر کودک با والد غیر همجنس خود همانندی کند باید او را از این کار منع نموده و او را در جهت همانند سازی با جنس موافق خودش تشویق و راهنمایی کرد. افراط در استفاده از مکانیزم همانند سازی خطرناک است زیرا در همانند سازی افراطی شخص به کلی موجودیت خود را از دست می دهد، مثلاً اکثر کودکان در اثر افراط در همانندی صفات به آنها نیز تقلید می کنند و حتی امراض آن را نیز به تصور در فرد می یابد و در واکنش های اسکیزوفرنی نیز دیده می شود که در اثر افراط در همانندی تصویری، بیمار خود را شخصیت مشهوری فرض می کند. ۵- دلیل تراشی Rationalization دلیل تراشی عبارت است از جستجو و تفکر درباره ی دلایل منطقی و مردم پسند برای رفتار گذشته و کنونی شخص که با شکست توأم بوده یا در حد انتظار خود و دیگران از او نیست. دلیل تراشی در واقع برای خوب جلوه دادن رفتار آدمی به کار می رود و به وسیله ی آن فرد می کوشد تا مجوزهای مناسبی برای توجیه اعمال و رفتار خویش عرضه کند و بدین وسیله از مسئولیت خویش بکاهد. به عبارت دیگر فرد رفتار خویش را به گونه ای توجیه می کند که انگیزه ی اصلی را پنهان و رفتار را به انگیزه های دیگری نسبت می دهد. از طرفی با توجه جلوه دادن رفتار خویش حس کفایت و ارزش خود را حفظ می کنیم زیرا اگر قرار می بود که ما با دلایل و انگیزه های حقیقی رفتار خود روبرو می شدیم و پرده ی اغراض کنار می رفت از بسیاری از آنها جز شرم و سرافکنندگی حاصلی عایدمان نمی شد. دلیل تراشی کم آزارترین مکانیزم دفاعی است. پذیرش یا ضعف یا شکست از طرف فرد در او ایجاد ناکامی همراه با احساس گناه می کند. استفاده از مکانیزم دلیل تراشی در این حالت احساس گناه و تنش ناشی از ناکامی را کاهش کی دهد. همه کس از کوچک و بزرگ در مورد شکست های خود دلیل تراشی می کند، مانند دانش آموزی که در امتحان نمره ی کم گرفته و اصرار می ورزد که معلمش با او منصفانه رفتار نکرده است یا دیپلمه ای که در کنکور پزشکی قبول نشده و پزشکی را کار پر مسئولیت و نامطبوعی معرفی می کند یا کسی را که نمی تواند اتومبیلی بخرد و تصادف اتومبیل را بهانه قرار می دهد یا جوانی که نتوانسته با دختری ازدواج کند و پر حرفی او را مطرح می سازد. در مثل های عامیانه نیز دلیل تراشی با شیرینی خاصی مورد استهزاء قرار گرفته است: " به کچل می گویند چرا فرق باز نمی کنی؟ می گوید من از این قرتی بازی ها بدم می آید". دلیل تراشی طرحی ظریف جهت حفظ آبروی فرد است و فرد را در یک حالت نسبتاً سالم روانی قرار می دهد، بنابراین دلیل تراشی واکنش سازشی موجود زنده برای اجتناب از محرومیت های غیر ضروری و حفظ تمامیت شخصی در دنیای پر مخاطره ی کنونی است ولی اگر زیاد استفاده شود عاقبت به فریب خود شخص و ضرر او تمام می شود، زیرا در حال دفاع نیروی خود را فقط صرف موجه جلوه دادن رفتار خود می نماییم و به دلایلی استفاده می کنیم که حقیقی نیستند و در نتیجه از خطاهای خود عبرت نمی گیریم و در اثر افراط عقاید غلط و اوهام Delusions را که یکی از علائم بیماری های سایکوتیک است توسعه می دهد زیرا شخص که در پس دیوار دفاعی دلایل غیر حقیقی پنهان شود رفته رفته از درک حقایق و دلایل محسوس و منطقی که در مقابلش قرار دارند عاجز می ماند. اگر فرد در دلیل تراشی پا را فراتر نهاده و نه تنها بگوید آنچه که ما نداریم ارزش زیادی ندارد بلکه ادعا کند که آنچه در دسترس ماست بسیار رضایت بخش است و فواید انکار ناپذیری دارد گویند فرد از مکانیزم خود فریبی استفاده کرده است مثلاً بگوید: " پول ریشه ی بلیات است". یا " در فقر آسودگی خیال موجود است". ۶- درون فکنی Introjection تعدادی از روان شناسان درون فکنی را جزء انطباق می دانند و در لیست مکانیزم های دفاعی اسمی از آن به میان نمی آورند، در هر حال درون فکنی مرحله ی مقدماتی همانند سازی است که شخص قسمتی از شخصیت دیگری یا جنبه های تهدید کننده موقعیت های مختلف را به درون خود برده و به تملک خود در می

آورد. مانند کودکی که تدریجاً قوانین و اصول اجتماعی و آداب و رسوم را کسب می‌کند و آنها را به عنوان انتظامات و قوانین شخصی خود می‌پذیرد و می‌تواند رفتار خود را با این معیار داخلی کنترل کند و خود را از تعدی‌های احتمالی مصون دارد و از قصاص اجتماع دوری جوید. در مکانیزم درون فکنی اصل " پیوستن به دشمن در صورت عدم توانایی در شکست او " به خوبی رعایت می‌شود. ظاهراً از نظر این دفاع " خوب " یا " بد " بودن مطرح نیست بلکه مهم آن است که شخص به اختیار خود باشد و دائماً در معرض ترحم یا فشار نیروهای خارجی قرار نگیرد. گزارش‌های مربوط به زندانیان اردوگاه‌های نازی حاکی از شکست و اضمحلال تدریجی ارزش‌های قبلی و جانشینی ارزش‌های جدید به جای آنهاست به طوری که زندانیان تحت فشار شدید مقررات و اعمال وحشیانه به کلی عوض شده و به تدریج به عقاید گشتایو معتقد شدند و رفتار و قوانین آنان را پذیرفتند و با زندانیان دیگر بر طبق نمونه‌های خشونت آمیز آنان رفتار می‌کردند. ۷- برون فکنی Projection برون فکنی عبارت است از انتقال تقصیرها در اشتباه‌ها و بدکاری‌ها و همچنین نسبت دادن وسوسه‌ها و افکار و هوس‌های نامقبول به دیگران می‌باشد. در این مکانیزم شخص تلاش می‌کند خود را عاری از هر گونه عیب و نقص بداند و از احساس گناه خود را برهاند، مانند شاگردی که در امتحان نمره‌ی مردودی گرفته و امتحان را مشکل قلمداد می‌کند و پسر بچه‌ای که دوستش را کتک زده گناه را متوجه دوستش می‌داند و می‌گوید او اول شروع کرد. سرنوشت و بخت بد از موضوعاتی هستند که در برون فکنی کاربرد زیاد دارند. معمولاً در مکانیزم برون فکنی فرد در مورد دیگران با مقیاس خویش قضاوت می‌کند. (قیاس به نفس می‌کند) مثلاً فرد رشوه خوار دیگران را متهم به رشوه خواری می‌کند و یا فرد نادرست همه را نادرست فرض می‌کند، بنابراین نسبت دادن صفاتی به دیگران، غالباً ناشی از وجود این صفات در خود فرد است. این نوع برون فکنی اساساً نوعی دلیل تراشی است. مثلاً در تصادف اتومبیل معمولاً راننده‌ی گناهکار عابر پیاده را مقصر می‌داند. برون فکنی از زمانی آغاز می‌گردد که کودک به تجربه درک می‌کند که انداختن تقصیر به عهده‌ی دیگران او را از تنبیه شدن باز می‌دارد و سبب محافظت وی می‌گردد. برون فکنی در بین افراد جامعه بسیار رایج است و بی‌شک در کاهش دادن تنش‌ها مؤثر است و موجب آرامش خاطر می‌گردد. این مکانیزم حتی در افراد سالم نیز برای حفاظت به کار می‌رود ولی استفاده‌ی مداوم از آن صحیح نمی‌باشد. زیرا اولاً هیچ‌گونه کمکی به حل مشکل اساسی فرد نمی‌کند، ثانیاً استفاده‌ی مداوم لطمه‌ی شدیدی به صلح و صفای باطنی و وحدانیت شخصیت خواهد زد و مانع از آن است که شخص خود را به خوبی بشناسد و ایجاد حالتی از قبیل تمایل به ایراد و انتقاد و طعنه زدن و توطئه چینی و تندگی و تعصب را می‌نماید، ثالثاً اگرچه مکانیزمی است برای دفاع بر ضد اضطراب ولی موجبات اختلال و برهم زدن اساس روابط بین افراد را فراهم می‌سازد، رابعاً افراد در استفاده از این مکانیزم ممکن است ایجاد سیر دورانی سوء ظن نماید بدین طریق که چون حتی سوء ظن و نفرت نسبت به شخص ثانی به طور واضح و آشکارا اجرا می‌شود لذا ایجاد حس بیزاری و نفرت بین طرفین خواهد کرد که این خود در شخص مجدداً مولد سوء ظن و نفرت و به نوبه‌ی خود منجر به سوء تعبیر و نسبت دادن و بالاخره هذیان می‌شود. ۷- جابجایی Displacement جابجایی عبارت است از انتقال یک عاطفه یا تخیل از کسی یا چیزی که موجد آن بوده به شخص یا چیز دیگری که در اصل هیچ رابطه و نسبتی با آن ندارد و سپس تخلیه‌ی عواطف بر اشیاء و یا اشخاص بی‌طرف و یا کم‌خطر می‌گردد مانند کارمندی که از دست رئیس خود عصبانی است و در خانه به همسر و فرزندانش پرخاشگری می‌کند و یا کودکی از دست مادرش ناراحت است و عروسک خود را کتک می‌زند. در مثال فوق پرخاشگری از شیء و هدف غیر قابل دسترس به شیء و هدف قابل دسترس جابجا شده است. مکانیزم جابجایی ارزش‌سازی فراوان دارد زیرا به شخص اجازه می‌دهد تا ناراحتی‌های عاطفی را بی‌آنکه خود متوجه متوجه اصل مولد آن شود بر سر شخص بی‌طرفی خالی کند و بدین طریق از خطر از دست دادن روابط نیکو و انتقام احتمالی مولد ناراحتی که معمولاً شخص قوی تری است دوری جوید. گاهی یک مسأله‌ی ساده و جزئی که از اهمیت چندانی برخوردار نیست باعث رها شدن عواطف محصور شده از یک واقعه‌ی قبلی می‌شود و طوفانی از خشم بروز می‌

کند و پرخاشگری به نهایت درجه می‌رسد و شخص در اثر جابجا کردن عواطف مربوط به واقعه‌ی قبلی چنان شدت عملی نشان می‌دهد که هیچ نسبتی با اهمیت واقعه‌ی فعلی ندارد. یکی از جالب‌ترین موارد جابجایی کیفیت خواب دیدن است، بدین شکل که شخص در قالب علامات و تصورات ذهنی آنچه را که به عللی نمی‌تواند ظاهر سازد، در خواب مشاهده می‌کند. مکانیزم جابجایی هشدار است برای مسئول و مربیان تربیتی کودکان که در مواقع بروز خشم و پرخاشگری به جای تنبیه کودکان پرخاشگر به علل پرخاشگری که بیشتر زاییده‌ی پرخاشگری نسبت به اولیاء مدرسه و خانه می‌باشد، برای رفع علل ایجاد کننده‌ی پرخاشگری بکوشند. متأسفانه مکانیزم جابجایی همیشه به نفع استفاده کننده نبوده و گاهی برای شخص به قیمت سنگینی تمام می‌شود، مثلاً کارمندی که پرخاشگری و کینه‌ی خود را نسبت به رئیس اداره بر سر خانواده‌ی خود خالی می‌کند امکان دارد در شغل خود موفق باشد ولی این عمل به قیمت آرامش خانواده تمام می‌شود. استفاده زیاد از مکانیزم جابجایی در سطح جامعه و برای هر مشکلی کوچک سپر بلا تراشیدن، اجتماع را از ترقی و پیشرفت باز می‌دارد. کاربرد مکانیزم جابجایی در مواردی نیز وسواس عملی به وجود می‌آورند مانند فردی که اعمال فساد اخلاقی انجام داده است و چون این گونه اعمال و افکار برای وجدان آگاه مزاحم و دردناک است لذا شخص این فساد و کثافت اخلاقی را به دست‌های خود انتقال داده و به صورت کثافت دست جلوه‌گر می‌شود و بیمار دائماً مبادرت به شستن دست‌ها می‌نماید. ۹- عکس‌العمل سازی Reaction Formation زمانی که تمایلات سرکوب شده تا حدی ذهن ما را به خود مشغول کند که امکان بروز و ظهور آن وجود داشته باشد با انجام رفتاری که کاملاً مغایر با آن آرزو باشد از خود حمایت می‌کنیم مثلاً فردی که وسوسه‌های قوی و خطرناک در جهت فساد یا استعمال الکل و سایر شرارتها دارد اولاً خود را نکهبان تزکیه‌ی اخلاق اجتماعی می‌کند و به منظور جلوگیری و جهاد بر ضد فساد اخلاقی وقت خود را صرف راهنمایی نسل جوان می‌کند و به انتقاد از فیلمهای هوس‌انگیز و رفتارهای زشت جوانان و استعمال الکل و همجنس‌گرایی می‌کند و ثانیاً با زشت شمردن این اعمال قیدی بر رفتار خود می‌نهند و باعث وقفه در ظهور امیال باطنی خود می‌گردند. مثال دیگر کودک ناخواسته مادری است که پس از به دنیا آمدنش مادر به او علاقه‌ای ندارد و از نظر او کودک طرد شده است و این نگرش در او احساس گناه ایجاد می‌کند و مادر احساس نفرت خود را سرکوب می‌کند و به مراقبت و محافظت بیش از حد کودک می‌پردازد متأسفانه نتیجه این نوع مراقبت و وسواس در تغذیه تربیت کودک باعث ایجاد احساس ناامنی در کودک شده و به تدریج کودک را به طرف ناسازگاری اجتماعی سوق می‌دهد. شناخت مکانیزم عکس‌العمل سازی از غیر منطقی و افراطی بودن واکنش‌های فرد که هیچ نوع تناسبی با موفقیت ندارد و خارج از حد طبیعی می‌باشد عملی است. به عبارت دیگر شخصی که در بیان نقطه نظری یا انجام عملی افراط می‌کند یا در مقابل موفقیت خاصی بیش از دیگران واکنش نشان می‌دهد یا حتی بی‌نهایت محتاط و به طور غیر عادی مؤدب است و اظهار تقدس می‌کند تلاش می‌کند احساسات نامناسب خویش را سرکوب کرده و عکس‌العمل سازی می‌کند. استفاده از صفات عالی مانند بهترین، عالیترین، قشنگترین، مدرن‌ترین در محاوره‌ی روزانه نوعی مکانیزم دفاعی عکس‌العمل سازی است و ظاهر سازی نیز طرق دیگری از عکس‌العمل سازی است. در موسسات آموزشی نیز گاهی مشاهده شده است که محصلین طرفدار رفتاری هستند که درست مخالف رفتار مورد علاقه‌ی آنان است. باید این گونه افراد را شناسایی کرد و به آنان کمک کرد احساسات بنیادی خویش را مناسب‌تر بیان کنند. ۱۰- رجعت Regression از دست دادن مقدار ی از رشد مکتسبه‌ی شخصیت و بازگشت به مرحله‌ی پایین‌تر را رجعت گویند. مثل کودکی که عادت به توالی رفتن را آموخته و اختلالات تخلیه‌ای نداشته است ولی زمانی که کودک جدیدی به خانواده اضافه می‌شود و محبت والدین را غصب می‌کند کودک بزرگتر برای اخذ مجدد مقام خود به رفتارهایی که شایسته‌ی دوره‌های قبل بوده است مانند مکیدن شست یا نوک زبانی حرف زدن و شب‌ادراری رجعت می‌کند و بدین وسیله توجه والدین را به خود جلب می‌کند حتی افراد بزرگسال هم در مقابل محرومیت‌ها به پناهگاههای کودکی بر می‌گردند مانند نوع‌روسی که با اولین برخورد با شوهر یا مادر شوهر پیش

مادرش بر می‌گردد. افرادی که موفقیت‌های زمان حالشان ارضاء کننده نیست به نوعی از مکانیزم رجعت دست می‌زنند و با گفتن عباراتی نظیر " یاد آن روزها بخیر " ، " سال به سال دریغ از پارسال " در گذشته زندگی می‌کنند. به طور کلی چنانچه فرد قدرت سازگاری با مسائل گوناگون زندگی، تضادها، تمایلات غریزی و نیازهای عاطفی را نداشته باشد، در این حالت شخصیت از ارتقاء به مرحله‌ی بالاتری باز مانده و به مرحله‌ی پایین‌تری رجعت می‌کند. گرچه این مکانیزم برای تطابق و سازگاری است ولی موجبات تطابق و سازگاری صحیحی را فراهم نمی‌سازد. استفاده کم از این مکانیزم بی‌ضرر است ولی تکرار زیاد آن می‌تواند نشانه‌ای از اختلالات رفتاری آینده‌ی فرد و ابتلا به بیماری اسکیزوفرنی باشد. لذا شایسته است بلافاصله پس از مشاهده‌ی مکانیزم رجعت در نوجوانان و جوانان نسبت به از بین بردن عوامل ایجاد کننده‌ی آن اقدام و از عواقب بعدی جلوگیری به عمل آورند.

۱۱- خودمداری *Self – centeredness or egocentric* در زندگی روزمره با افراد زیادی برخورد می‌کنیم که از طریق تظاهر، بلند حرف زدن، سؤال پیچ کردن مردم و بذله‌گویی و شوخ‌طبعی تلاش می‌کنند توجه دیگران را به خود جلب کنند یا به عبارت دیگر خود را مرکز و کانون توجه دیگران گردانند مانند شاگردی که سر کلاس اداهایی در می‌آورد که توجه همکلاسیها و حتی معلم را نیز به خود جلب نماید. از مکانیزم خودمداری اکثراً زمانی که احساس ناامنی (*Insecurity Feeling*) می‌کنیم استفاده می‌شود. با توجه به اینکه توانایی‌ها و استعدادها همه یکسان نیستند مسلم است وقتی انجام کاری در محدوده توانایی فرد نباشد احساس ناامنی می‌کند. از طرف دیگر هر انسانی نیاز به مهم بودن دارد، لذا بین مهم بودن و احساس ناامنی نا هماهنگی ایجاد می‌شود و در صورت برآورده نشدن تبدیل به ناکامی و پرخاشگری می‌شود، ولی فرد برای کاهش نا هماهنگی از مکانیزم خودمداری استفاده می‌کند. چنانچه در بالا متذکر شدیم همه انسانها نیاز به مهم بودن دارند و این نیاز در کودکان و نوجوانان هم وجود دارد. لذا بر مریبان و مسئولین تربیتی است که با توجه به استعدادها و توانایی‌های مختلف دانش آموزان فرصتهای مختلفی را جهت کسب موفقیت آنان فراهم سازند. ۱۲- انکار *Denial* یکی دیگر از مکانیزم‌های دفاعی رهائی بخش انسان از اضطراب انکار است. در این مکانیزم فرد حقایق نامطلوب را انکار کرده و آنها را نادیده می‌گیرد. مثلاً خیلی از انسانها علیرغم مشاهده مرگ چندین نفر در روز معدالک آن را از صمیم قلب نمی‌پذیرند و انکار می‌کنند به عبارت دیگر فرد آنچه را که وجود آن در شعور آگاه و اطلاع بر آن برایش ناراحت کننده است به طور ناآگاهانه انکار می‌کند با موجودیتی برای آن حقیقت قائل نمی‌شود و یا ممکن است بدان تغییر شکل دهد تا مزاحم و تالم آور نباشد. تمایل برای انکار در فعالیت‌های روزمره زیاد مشاهده می‌شود. مثلاً از دیدن مناظر نامطبوع و بحث در خصوص مطالب ناراحت کننده خودداری می‌کنیم. اغلب مردم در سنین پیری ضعف قوای جسمی و ذهنی خود را انکار می‌کنند و در مورد عیوب و ناهنجاری‌های کودکان نیز والدین از این مکانیزم استفاده می‌کنند. ۱۳- منفی‌گرایی منفی گرایفرد منفی‌گرا با همه چیز مخالف است و دائماً مخالفت خویش را ابراز می‌دارد. از این نوع مکانیزم دفاعی برای جلب توجه و مهم نشان دادن خود استفاده می‌کنیم. کودک منفی‌گرا با هر تصمیم که از طرف خانواده یا گروه همسالان گرفته شود مخالفت می‌کند، منفی‌گرایان غالباً از اطاعت بزرگسالان و تبعیت قانون و مقررات سر باز می‌زنند. کودکانیکه احساس ناامنی و شکست می‌کنند رفتار منفی‌گرایانه از خود نشان می‌دهند، تعدادی از این کودکان علاوه بر سرپیچی از دستورات والدین از خوردن و حرف زدن نیز خودداری می‌کنند. یکی از علل اساسی استفاده کودکان از این مکانیزم سرزنش بیش از حد والدین می‌باشد هنگامیکه کودکی از انجام دادن تکلیف یا دستوری طفره می‌رود والدین یا مریبان باید توجه داشته باشند که امکان دارد تکلیف با نیازها، رغبت‌ها و توانایی‌های کودک ارتباط نداشته باشد، فشار بیش از حد به کودک بدون تجزیه و تحلیل این عوامل شرایط استفاده از مکانیزم منفی‌گرایی را فراهم می‌سازد. ۱۴- اظهار و استرحام در استرحام فرد می‌کوشد تا با شرح بدبختیها و شکستها و بیماریها و سایر مشکلات خود همدردی دیگران را جلب نماید و از این طریق احساس ارزش شخصی خود را حمایت کند. زیرا علیرغم شکست فرد، دیگران درک می‌کنند که چقدر زندگی برای کسی که بیمار بوده است

یا با چنان مشکلاتی دست و پنجه نرم کرده است، سخت و رنج آور می باشد. در مکانیزم اظهار شخص تشویق حاصل از هوسهای ممنوع شده را به وسیله اظهار آنها تخفیف می دهد و بهجای سعی در سرکوبی تمایلات جنسی و غیر اخلاقی یا تمایلات خصمانه ای که ایجاد تشویق می کند شخص فقط آنها را اظهار می نماید. گروهی شاید اظهار رفتار معمولی تلقی کنند و طبقه بندی آنها را در گروه مکانیزمهای دفاعی را رد کنند ولی توجه این گروه از دوستان را به این نقطه جلب می نمایم که اولاً: اظهار واکنشی به کشمکشهای درونی و تشویق ناشی از آن می باشد. ثانیاً: با استفاده از آن فرد مقداری از تشویق خود را کاهش می دهد. ثالثاً: اظهار در شرایط معمولی زندگی ممکن نیست مگر اینکه شخص وجدان اخلاقی و کنترلهای حقیقی بسیار ضعیف داشته باشد. در این مبحث مکانیزم های مهم دفاعی "من" مورد بررسی قرار گرفت و علاوه بر اینها از مکانیزم های دیگری نیز استفاده می کنند. در اینجا فقط به ذکر اسامی آنها بسنده می کنیم. مانند مکانیزمهای اجتناب، جدایی یا انفکاک، کناره گیری، توجیه، عایق سازی عاطفی، خیال بافی، باطل سازس، خود فریبی، تبدیل

جستجوی معنا در محیط کار

به اعتقاد بسیاری از صاحب نظران از میان همه مفاهیمی که متخصصان رفتار سازمانی، مدیریت و روان شناسان سازمانی و صنعتی در موقعیتهای مختلف مورد مطالعه قرار داده اند، رضایت شغلی از مهمترین زمینه های پژوهشی بوده است. اهمیت رضایت شغلی از یک سو به دلیل نقشی است که در بهبود و پیشرفت سازمان و نیز بهداشت و سلامت نیروی کار دارد و از دگر سو، به علت آن است که مفهوم رضایت شغلی علاوه بر تعاریف و مفهوم پدازیهای متعدد و گاه پیچیده، محل تلاقی و نیز سازه مشترک بسیاری از حوزه های علمی مانند روان شناسی، مدیریت، جامعه شناسی و حتی اقتصاد و سیاست بوده است. به همین دلیل دیدگاهها و مفهوم سازیهای (CONCEPTUALIZATION) متعدد و گاه متناقضی درباره آن شکل گرفته و توسعه یافته است. یکی از جدیدترین نظریه ها در این باره متعلق به ترز (۲۰۰۰) است. ترز (TEREZ) در نظریه خود تحت عنوان «جستجوی معنا در محیط کار»، تلاش کرده است از دیدگاه روان شناختی عواملی را که می تواند به محیطهای کاری و سازمانی معنا بخشیده و آنها را مطلوب سازد شناخته و راههای عملی ساختن آنها را تبیین کند. ترز در مجموع ۲۲ کلید (عامل) اصلی رضایت شغلی را مشخص و شرایط فقدان و ایجاد هر یک را به تفصیل بیان می کند. قدردانی: قدردانی از کارکنان یکی از عوامل عمده رضایت شغلی است. این عامل علاوه بر رشد خودپنداره مثبت سبب ارضای نیازهای عزت نفس، خودشکوفایی و پیشرفت آنان می شود و این کار احتمالاً نیرومندترین، ساده ترین و کم هزینه ترین عامل برای تشویق و ایجاد احساس رضایت در افراد است (لوسیر، ۱۹۹۷). به اعتقاد ترز، این عامل هنگامی شکل می گیرد که (۱) - از کارکنان به خاطر انجام کار خوب قدردانی می شود و این کار نه با پاداشهای بیرونی بلکه با قدردانی اصیل انجام می گردد، (۲) - سازمان برای تلاش، و موفقیتها، عمده، زمانی را به برگزاری جشن و مراسم ویژه اختصاص می دهد، و (۳) - پروژه های بنیادی و بزرگی انجام می شود تا افراد بتوانند با شرکت در آن احساس کفایت کنند و طعم مشارکت و همکاری خود را (هر چند اندک باشد) بچشند. در مقابل زمانی اثر این عامل در سازمان کم رنگ می شود که (۱) - مبنای اصلی شیوه مدیریت بر پایه عدم شناسایی و قدر دانی قرار داشته باشد، (۲) - تلاشها و عملکردهای عمده صرفاً به خاطر آنکه برای آنها دستمزد و پاداش داده می شود، مورد شناسایی قرار نگیرد و (۳) - مدیران و کارکنان آنقدر درگیر باشند که از هیچ کس به خاطر انجام کار قدردانی نشود. از این گذشته به گفته ترز باید بین قدردانی و پاداش تفاوت قائل شد. یک تقدیرنامه، علاوه بر اینکه یک پاداش بیرونی به حساب می آید، می تواند از یک سو، باعث ایجاد رقابت سالم شود، و از سوی دیگر، حس احترام و حق شناسی را در افراد بر می انگیزد. توازن: توازن (BALANCE) را به حالت هماهنگی و تعادل میان زندگی شغلی با زندگی خصوصی یا خانوادگی کارکنان تعریف می کند. به گفته وی احساس توازن و تعادل میان کار و زندگی هنگامی به وجود می آید

که (۱): کارکنان در تمام سطوح سازمان به این واقعیت دست یابند که زندگی آنان فراسوی کار و شغلشان قرار دارد و این واقعیت با فعالیتهای حقیقی و واقعی سازمان حمایت شود. برای نمونه مدیر می تواند بعد از ۱۰ ساعت کار طولانی و طاقت فرسا به کارکنان یک روز مرخصی دهد تا به خانواده خود رسیدگی کنند، (۲)- کارکنان بتوانند در صورت تمایل بخشی از کار خود را در خانه انجام دهند، (۳)- کارکنان بتوانند بخشی از مسائل و مشکلات خانه را به محل کار بیاورند. برای نمونه، سطح انتظار از کارمندی که به تازگی صاحب فرزند شده و به خاطر مشکلات ناشی از آن دچار بی خوابی است، به گونه معقول و قابل قبولی کاهش پیدا کند و قوانین تا اندازه ای برای او انعطاف پذیر شود، (۴)- کارکنان احساس کنند زندگی آنها به گونه کلی در حالت تعادل و توازن قرار دارد و (۵)- سفرها و ماموریتهای کاری به گونه مناسبی از نظر زمانی تنظیم شود و هنگام غیبت فرد، حمایتهای سازمانی لازم از خانواده وی به عمل آید. بنا به گفته ترز چنانچه سازمانها شرایطی ایجاد کنند که کارکنان بتوانند فرزندان خود را برای دیدن محل کار خود به آنجا بیاورند و موقعیت کار والدین خود را ببینند و گردشهای دستجمعی و میهمانیهای سازمانی ترتیب دهند، می توانند بین خانه و کار ارتباط برقرار کرده و از این طریق توازن مورد نیاز را ایجاد کنند. چالش: یکی از موضوعهای پیچیده که بسیاری از مطالعات مربوط به رضایت شغلی را به خود اختصاص داده، چالش یا درگیر شدن با کار به گونه ای است که سبب به کارگیری تواناییهای بالقوه و استعدادهای کارکنان و شکل گیری احساس کفایت در آنان شود. به نظر ترز احساس درگیر شدن در کار وقتی در کارکنان از بین می رود که (۱)- از به کارگیری توانایی بالقوه خود محروم باشند و این محرومیت نه به دلیل فقدان استعداد یا مهارت، بلکه بیش از هر چیز ناشی از آن باشد که محیط کار شرایط لازم را در به کارگیری مهارتها و استعدادهای آنان نداشته باشد، (۲)- وضعیت کارکنان به گونه ای باشد که به خاطر کارهای کسالت آور و خسته کننده دچار آشفتگی و ناراحتی شوند، و (۳)- آنان بتوانند کار خود را چشم بسته (EYESCLOSED) و بدون فکر انجام دهند. بنابراین محیط کار باید دارای شرایط و موقعیتهایی باشد که نیاز به بکارگیری کامل استعدادها و تواناییهای افراد وجود داشته باشد و در عین حال آنها بتوانند از عهده این چالشها برآمده، تمایل بیشتری برای درگیر شدن با وظایف شغلی خود پیدا کنند. به بیان دیگر، چالشهای جدید راهی برای تولید انرژی و توان جدید در کارکنان است (لاوسون و شن، ۱۹۹۸). بحث و گفتگو: فراهم آوردن شرایطی که در آن کارکنان بتوانند درباره مسائل سازمانی، مدیریت و مانند آن به بحث و گفتگو و تبادل نظر بپردازند، می تواند رضایت آنان از شغل و سازمان را افزایش دهد. به گفته ترز زمانی این عامل می تواند منبعی برای احساس رضایت باشد که (۱)- جریان روبه رشد و سالمی از گفتگوهای سازنده در تمام سطوح سازمان وجود داشته باشد، (۲)- کارکنان احساس کنند برای صحبت کردن درباره مسائل، فرصتها و موضوعهای مربوط به کار آزاد هستند، (۳)- تبادل نظرها صادقانه باشد و کارکنان بدون ترس از تهمت و افترا بتوانند بی پرده درباره مسائل صحبت کنند. اما چنانچه گفتگوها تنها پیرامون مسائل و موضوعهای سطحی و ابتدایی صورت گیرد، برای بحث درباره برخی موضوعها محدودیت و ممنوعیت وجود داشته باشد، برخی از کارکنان خود به خود از وارد شدن در بحثهای مهم خودداری کنند و سرانجام جو سازمانی به گونه ای باشد که افراد احساس کنند صحبت کردن درباره مسائل نوعی تلف کردن است، در این صورت احساس سرخوردگی و نارضایتی بر افراد غلبه پیدا می کند. به گفته ترز، هر چه گفتگوها و مباحثه های سازنده کارکنان آشکارتر و بیشتر شود افراد سعی می کنند علاوه بر مطرح کردن دیدگاههای خویش، ظرفیت، پذیرش استنباطها و نظرهای اعضای دیگر سازمان را در خود افزایش دهند، و این امر موجب می شود فضای صمیمی توأم با احترام متقابل در کارکنان به وجود آید. از سوی دیگر، مدیران سازمانها باید تفاوتهای اساسی بین کارکنان را در مورد نوع گفتگوها به یاد داشته باشند. برخی از کارکنان تمایل دارند درباره موضوعهای پیش پا افتاده صحبت کنند، نه به این دلیل که به این گونه موضوعها علاقه دارند بلکه چون جنبه آشناتر و ملموس تری برای آنها دارد. از این رو، استمرار این حالت سبب می شود جریان گفتگوها و ارتباطهایی که از طریق آن بین اعضاء سازمان ایجاد می شود سطحی و محدود شده و سطح انتظارات و نیازهای روانی و اجتماعی کارکنان را تنزل

دهد و از این طریق زمینه نارضایتی را فراهم آورد. جهت گیری: یکی دیگر از عواملی که می‌تواند محیط کار را برای افراد با معنا و جذاب سازد، وجود جهت گیریهای روشن و واضح درباره راهبردها، هدفها و فعالیتهای سازمان است. به اعتقاد ترز وجود چشم اندازی روشن از آینده که جهت گیری مشترک افراد را در سازمان مشخص سازد و نیز هدفها و موضوعهایی که به گونه مملوس و روزانه این چشم انداز را کاملتر کند، سبب می‌شود افراد نسبت به آینده اطمینان و اعتماد بیشتری به دست آورده، احساس کنند راهبردهای مدبرانه و روشنی در سازمان حاکم است. احساس رضایت از جهت گیری سازمانی زمانی افزایش پیدا می‌کند که توسط مدیران به گونه دوره ای مورد ارزیابی، تجدید نظر و در صورت لزوم مورد اولویت بندیهای مجدد قرار گرفته و کارمندان این اجازه را داشته باشند که به گونه مشخصی در ترسیم این چشم انداز و نیز تعیین هدفها و موضوعها دخالت کنند. از سوی دیگر، چنانچه بین دورنمایی که در سازمان نشان داده می‌شود و آنچه مدیران رده بالای سازمان واقعاً در پی آن هستند تفاوت‌های عمده ای وجود داشته باشد و کارکنان ندانند سازمان واقعاً به کجا و با چه هدفی در حال حرکت است، دچار تعارض و اضطراب می‌گردند. اعتبار سازمانی: به اعتقاد بسیاری از کارشناسان، اعتبار و وجهه سازمانی (ORGANIZATIONAL VALIDATION) حیاتی ترین نیاز کارکنان در محیط کار است. وجهه سازمان به افراد احساس مهم بودن می‌دهد و بیش از هر چیز ناشی از آن است که افراد بدانند آنچه تولید می‌کنند یا انجام می‌دهند تا چه حد از اهمیت و ارزش برخوردار است. بر پایه نظر ترز، اعتبار و وجهه سازمانی زمانی در کارکنان ایجاد می‌شود که (۱) - بتوانند اثر و پیامد کار خود را ببینند، (۲) - نتایج کار مملوس و آشکار باشد، (۳) - تماس با ارباب رجوع (بیرون و درون سازمان) بخشی از کار روزانه آنان باشد. (۴) - فرصت و امکانات کافی در اختیار آنان قرار گیرد تا ببینند خدمات و تولیدات آنان چگونه مورد استفاده قرار می‌گیرد و (۵) - حتی اگر تولیدات آنان عینی و مملوس نباشد، فرصت مناسبی در اختیار آنان قرار گیرد تا احساس کنند دیگران چه منافعی از کار آنها می‌برند. وقتی شغل، اعتبار و وجهه لازم و مناسبی نداشته باشد، افراد معمولاً به گوشه های پنهان سازمان پناه می‌برند تا به نوعی خود را از آن مبرا سازند. این شرایط سبب می‌شود کار، بی نهایت فرساینده و غیر قابل تحمل شود زیرا افراد نمی‌توانند نتیجه تلاشهای خود را به گونه عینی ببینند، و تماس با ارباب رجوع و مشتری بسیار محدود و اغلب نیز با شکایت و ناراحتی همراه است. هدف: احساس هدفمند بودن یا اهمیت اجتماعی شغل یکی دیگر از منابع عمده رضایت شغلی است. شغلی که افراد به وسیله آن بتوانند نقش فعالی در زندگی و اجتماع خود داشته باشند، رضایت فزاینده‌ای به آنان می‌دهد. به گفته ترز احساس هدفدار بودن زمانی در کارکنان شکل گرفته و منجر به رضایت شغلی می‌گردد که (۱) - سازمان هدفهای بزرگتری فراتر از تولید کالا و خدمات، افزایش درآمد و یا بودن بهترین سازمان در نوع خود دارد، و کارکنان احساس می‌کنند کار آنان تاثیر زیادی بر زندگی دیگران و جامعه دارد، (۲) - کارکنان احساس کنند کار آنان تفاوت مثبت و متمایزی با مشاغل دیگر دارد و هدفهای سازمانی و شغلی آنها اثرات معنادار و عمیقی بر جامعه می‌گذارد، (۳) - آنچه آنان انجام می‌دهند مشارکت در کاری بزرگتر و با هدفهای بالاتر است، و هر چند امکان دارد مشارکت اندک و با روشهای جزئی تری صورت گیرد اما تاثیر مثبت و مطلوبی دارد، و (۴) - سازمان بر پایه رسالت قرار دارد نه بر پایه نقش. از سوی دیگر، چنانچه افراد احساس کنند هدف سازمانی آنها تنها انجام و تکمیل یک وظیفه و سپس وظایف دیگر به گونه مجرد و بدون چشم انداز کلی است، مبتلا به بیهودگی و پوچی شده و در نهایت عملکرد و کارآمدی آنان کاهش پیدا می‌کند. هویت فردی: استقلال و هویت فردی در سازمان یکی از منابع عمده رضایت شغلی است. این عامل بیانگر میزان اهمیتی است که سازمان برای هویت فردی در برابر هویت گروهی قایل است. در سازمانهایی که هویت کارکنان به گونه انفرادی مورد تاکید قرار می‌گیرد، به پیشرفت و ابتکار شخصی تا اندازه زیادی بها داده می‌شود (رولینسون و همکاران، ۱۹۹۸)، تاکید بر فردیت کارکنان به عنوان منابع اصلی سازمان معمولاً با تشویق و کمک به افراد برای توسعه و رشد استعدادها و ظرفیتهای کاری، و نیز به وسیله نظامهای پاداشی که برای افزایش مشارکت افراد در سازمان طراحی شده است، محقق می‌شود (پورسل، ۱۹۸۷). از سوی دیگر، بنابر گفته ترز، وجود نقشهای

مشابه، تاکید و اهمیت بیش از حد به انطباق با ویژگیهای سازمان و عدم توجه به تفاوت‌های فردی به عنوان سرمایه های پایدار سازمان، سبب می شود استقلال و هویت شخصی افراد به عنوان یک انسان تضعیف گردد و کارکنان احساس گمنامی کنند. این احساس به نوبه خود بر کمینه شدن ارزشیابی فردی و نیز نگرانی درباره ارزشیابی اجتماعی می انجامد. از این رو، زمانی فرد در سازمان به هویت خود دست پیدا می کند که (۱) - فردیت مورد تشویق قرار گیرد، (۲) - افراد از اینکه خودشان هستند احساس راحتی کنند و (۳) - سازمان به این حقیقت احترام بگذارد که افراد گاه نیاز دارند حتی در سازمان که مظهر یک نظام گروهی است در فضای شخصی و فردی خویش قرار گیرند. احترام به اعتقاد بسیاری از صاحب نظران، نیاز به احترام یکی از مهمترین و اساسی ترین نیازهای انسانی است، که می تواند موجب بیشترین ارضاء در محیط کار شود. مالزو (نقل از هجل و زیگلر، ۱۳۷۹) نیاز به احترام را به دو مجموعه مکمل احترام به خود و احترام از سوی دیگران تقسیم می کند. احترام به خود شامل مواردی مانند تمایل به داشتن صلاحیت، اطمینان، نیرومندی، کفایت شخصی، پیشرفت و استقلال است. هر فردی نیاز دارد بداند که ارزشمند است و برای غلبه بر وظایف، چالشهای کار و زندگی توانایی دارد. احترام از سوی دیگران شامل اعتبار، تصدیق، مقبولیت، توجه، ارزش و قدردانی است. در این راستا افراد نیاز دارند به خاطر آنچه می توانند انجام دهند، قدردانی شوند. بر پایه نظریه ترز نیاز احترام در سازمانهایی به خوبی ارضا می شود که (۱) - کارکنان صرف نظر از رتبه و مقام سازمانی، به یکدیگر احترام گذارند، (۲) - با کارکنان به عنوان افراد بالغ و کامل رفتار شود، (۳) - هنگام تصمیم گیریها این مطلب به دقت مورد ارزیابی قرار گیرد که هر یک از تصمیمها تا چه حد ممکن است بر افراد اثر گذارد، (۴) - نقشها و خط مشی های سازمانی بیش از حد مورد تاکید و تشویق قرار نگیرد، (۵) - سطوح احترام در کل سازمان به گونه گسترده ای تفاوت نداشته باشد و (۶) - به جای آنکه به کارکنان گفته شود چه کاری باید انجام دهند، به آنان در ترسیم و اجرای طرح کاری خود آزادی عمل داده شود. برقراری ارتباط: افراد و رابطه های گوناگون با آنها می تواند یکی از منابع بزرگ رضایت شغلی به حساب آید. بسیاری از صاحب نظران معتقدند وجود روابط در محیط کار به منزله عامل بنیادی سلامت فرد و سازمان محسوب می شود. بسیاری از مسائل روانی و نارضایتی های شغلی غالباً موقعی بروز می کند که روابط بین همکاران و یا روابط بین زیردستان و سرپرستان از لحاظ روان شناختی ناسالم است. برای نمونه کارکنانی که رئیس آنها ملاحظه کارانه عمل می کند اضطراب و نارضایتی شغلی بیشتری احساس می کنند. به گفته ترز سازمان زمانی می تواند رضایت افراد را بر پایه این عامل تامین کند که (۱) - روزهای کاری انباشته از فرصتهای مناسب برای برقراری ارتباط باشد، (۲) - افراد نیاز به برقراری ارتباطهای قوی با ارباب رجوع و همکاران را درک کنند، (۳) - کارکنان فرصت مراد با افراد گوناگون را داشته باشند، (۴) - محل کار به گونه ای طراحی شده باشد که آمیزش و گفتگو تشویق شود، (۵) - کارکنان هنگام انجام کار احساس نکنند از دنیای پیرامون خود دور افتاده اند، (۶) - ارتباط با ارباب رجوع و مشتریها تنها به عنوان یک ضرورت شغلی در نظر گرفته نشود و (۷) - آمیختگی اجتماعی در شغل به عنوان عامل کاهش بهره‌وری و کارآمدی تلقی نشود. ترز به مدیران توصیه می کند یک فضای جمعی (COMMUNITY SPACE) ایجاد کنند تا افراد بتوانند در حوزه ها و واحدهای کاری مختلف با یکدیگر ارتباط پیدا کنند و این فضا نباید به منزله یک محیط استراحت در نظر گرفته شود، بلکه باید جایی باشد که کارکنان بتوانند از نیروی فکر جمعی خود برای حل مشکلات جاری و معوق سازمان استفاده کنند. چنین فضایی به کارکنان اجازه می دهد یکدیگر را بشناسند و سطح همکاری، گفتگو و حس وحدت و یکپارچگی خود را ارتقاء دهند. غیر رسمی بودن: فارغ بودن از برخی قیدها و مقررات دست و پاگیر اداری و سازمانی می تواند سهم زیادی در رضایت شغلی کارکنان داشته باشد. رسمی بودن به گونه عمیقی ریشه در فرهنگ سازمانی دارد، و موجب خشکی و انعطاف نا پذیری در روابط، انجام تکالیف و رفتارهای سازمانی می گردد. به گفته ترز مولفه های غیر رسمی بودن که سبب فراهم شدن زمینه رضایت از کار می شود، عبارت است از (۱) - خط مشی درهای باز که هر یک از کارکنان آن را به گونه مناسب تجربه می کنند، نه تنها به این دلیل که توسط آیین نامه‌ها و مقررات سازمانی مورد تشویق

قرار می‌گیرد، بلکه به این خاطر که بنظر می‌رسد بهترین راه برای انجام وظایف همین است، ۲)- کارکنان بنا بر قضاوت خود و آنچه برای یک موقعیت مناسب تشخیص می‌دهند، عمل کنند، ۳)- غیر معمول نبودن بحث درباره پروژه‌های مهم کاری در یک جشن یا مراسم تفریحی سازمانی، در حالی که معنی برای انجام و ادامه کار وجود نداشته باشد، ۴)- آزاد بودن کارکنان در تزئین اتاق و فضای کاری خود با عکس، گیاه، پوستر و چیزهای دیگر، ۵)- عدم اجبار کارکنان در پوشیدن لباسهای رسمی و خاص سازمان، و ۶)- مقابل نبودن کار با تفریح، به گونه‌ای که کار سبب ایجاد نشاط و شادی شود. یکپارچگی: سازمانهایی که دیدگاه وحدت‌گرا (ONENESS) داشته و مجموعه گسترده‌ای از ارزشها و باورها را برای روشن‌تر و بهتر ساختن زندگی کاری اعضا در نظر می‌گیرند، زمینه مناسبتری برای انجام وظایف، کاهش فشار و سرانجام افزایش رضایت شغلی فراهم می‌کنند. در این گونه سازمانها کارکنان احساس می‌کنند در یک مجموعه یکپارچه قرار دارند و وظایف سازمانی در سایه ارتباط و وابستگی بین همه تقسیم و انجام می‌شود (رولینسون و همکاران، ۱۹۹۸). بنا بر نظر ترز وحدت زمانی به عنوان یک منبع عمده رضایت شغلی به حساب می‌آید که ۱)- کارکنان در انجام درست کارها به یکدیگر اعتماد داشته باشند، ۲)- هر یک از کارکنان، چگونگی تناسب همکاران را با سازمان درک کنند، ۳)- کارکنان با رسالت، جهتگیری و مجموعه‌ای از ارزشهای مشترک با یکدیگر پیوند خورده باشند، ۴)- روابط کاری بر پایه اعتماد و نه رقابت تنظیم شده باشد، ۵)- رقابت درونی بین افراد و واحدهای کاری وجود نداشته باشد، ۶)- واحدهای کاری خود را جدا و بدون ارتباط با سازمان به عنوان یک کل ببینند و رسالت آنها بر پایه منافع شخصی و گروهی نباشد، ۷)- حس مشترک و مسلطی در افراد وجود داشته باشد، به گونه‌ای که احساس کنند همه آنها به یکدیگر مربوط و برای تحقق هدفهای سازمان در یک جهت تلاش می‌کنند. تناسب: افراد هنگامی از کار خود راضی خواهند بود که با ویژگیهای آنان (به گونه مشخص با استعدادها، مهارتها و رغبتها) تناسب داشته باشد (رولینسون و همکاران ۱۹۹۸). بسیاری از کارکنان تنها به این دلیل از انجام وظایف و تکالیف شغلی خود ناراضی‌اند که مهارت و قابلیت‌های لازم برای آن را ندارند و یا از سطح مهارتها و توانمندیهای آنان بسیار پایین‌تر است. به گفته ترز وقتی تناسب به عنوان یک عامل رضایت شغلی در نظر گرفته می‌شود که ۱)- کارکنان به روشنی چگونگی همخوانی و هماهنگی میان خود و کار خویش را با رسالت و هدفهای بزرگتر سازمان دریابند، ۲)- بتوانند توانمندیهای خود را مطرح کنند، ۳)- وقت خود را به انجام کارهایی بگذرانند که عمیق‌ترین همخوانی را با علائق آنان دارد، ۴)- میان رسالت شخصی آنان و رسالت سازمان تناسب خوبی برقرار باشد و ۵)- در نهایت اینکه مسیر مناسبی میان آنچه در زندگی می‌خواهند با آنچه در کار خود انجام می‌دهند برقرار باشد. از سوی دیگر، نارضایتی زمانی به وجود می‌آید که تنها عده کمی از کارکنان اجازه داشته باشند تصویر کلی سازمان و چگونگی متناسب شدن با آن را دریابند، و برخی دیگر از کارکنان احساس کنند کاری که انجام می‌دهند واقعاً حق آنان نیست و یا در موقعیتی قرار ندارند که بتوانند موفقیت و پیشرفتی به دست آورند، و سرانجام احساس کنند بین ارزشها و هدفهای آنان با آنچه در محیط کار روی می‌دهد تصادم و تضاد آشکاری وجود دارد. ترز به مدیران سازمانها توصیه می‌کند کارکنان خود را به طراحی دوباره کار و چگونگی انجام آن بر پایه علائق خود تشویق کنند، زیرا چنانچه افراد فاقد جهت‌گیری مشترک بین علائق و نوع کار خود باشند، مطمئناً دچار بی‌نظمی و کم‌کاری خواهند شد. اما وجود تناسب بین این دو به احساس مالکیت، ابتکار و فواید دیگری به مراتب بیش از حد تصور خواهد انجامید. رشد شخصی: عمده‌ترین نیازی که افراد پس از استخدام و تامین ثبات و امنیت شغلی در سازمان پیدا می‌کنند رشد و تکامل فردی است که در سایه آموزش و هدایت درست و مستمر به دست می‌آید. مدیران اغلب آموزش و رشد کارکنان را به یک معنا در نظر می‌گیرند در حالی که آموزش به معنای فرایند کسب مهارت‌های لازم برای انجام یک کار خاص، و رشد به معنی تربیت و پرورش مستمر (ONGOING) کارکنان به منظور بهبود مهارتهایی است که برای کارهای فعلی و آتی ضروری به حساب می‌آید. رشد شخصی در سازمان کمتر جنبه فنی دارد، بلکه هدف آن بیشتر رشد انسانی، ارتباطات و مهارت‌های تصمیم‌گیری در مدیریت و کارکنان است)

لوسیر، ۱۹۹۷). به نظر ترز رشد شخصی هنگامی یک منبع رضایت شغلی به حساب می‌آید که (۱) - سازمان به کارکنان خود اجازه دهد توانیهای بالقوه خویش را شکوفا کنند، (۲) - فرصتهای یادگیری به فراوانی از طریق سازمان در اختیار افراد قرار گیرد، (۳) - تنوع (مانند سعی در استفاده از تجهیزات جدید، بنیان نهادن روابطی تازه و مانند آن) به دلیل اینکه یادگیری و رشد را تسهیل و تسریع می‌کند، مورد تشویق قرار گیرد، و (۴) - تغییرات داخل شغل به عنوان راهی که افراد می‌توانند از طریق آن مهارتها و تجربه‌های خود را رشد دهند، با ارزش شمرده شود. در عوض، چنانچه به آموزش به عنوان یک هزینه نگاه شود و یا وقتی آموزشها تناسب اندکی با شغل کنونی کارکنان داشته باشد، و از سوی دیگر برخی از افراد برای سالهای متمادی کار مشابه و یکسانی را انجام دهند و در درون مشاغل نیز تنوع کمی وجود داشته باشد، رضایت و عملکرد شغلی تا حد چشمگیری کاهش پیدا می‌کند. انعطاف پذیری: یکی از منابع عمده بهبود کیفیت زندگی کاری (QUALITY OF WORK LIFE = QWL) انعطاف پذیری الگوهای کاری است. این نوع انعطاف پذیری که تا حدی به کارکنان در انجام کار خود آزادی می‌دهد و باعث می‌شود آنها به گونه موثر بر جنبه های گوناگون کار کنترل داشته باشند، از نظر روان‌شناختی اثرات سودمندی در ایجاد احساس کنترل بر زمان و مکان انجام کار و نیز رضایت شغلی دارد. علاوه بر این، می‌تواند به توازن میان تقاضاهای کار و خواسته های خانواده کمک کند (رولینسون و همکاران، ۱۹۹۸). به گفته ترز زمانی انعطاف پذیری می‌تواند نقش یک عامل رضایت شغلی را بازی کند (۱) - وقتی موقعیت ایجاد می‌کند قوانین سازمان تعدیل شود، (۲) - قضاوت مناسبی برای استفاده از قوانین به عمل آید و افراد از لحاظ روانی همراهی با آن را بپذیرند، (۳) - هر چند خط مشی ها و راهبردهای سازمان در جایگاه واقعی خود قرار دارد، اما این اعتقاد نیز وجود داشته باشد که در شرایط خاص می‌توان رویکردهای متفاوتی اتخاذ کرد، و (۴) - در برخی شرایط معین کارکنان بتوانند آنچه را برای ارباب رجوع مناسب و درست می‌دانند، انجام دهند. از سوی دیگر، چنانچه (۱) - قوانین بدون توجه به موقعیتها و شرایط، انعطاف ناپذیر باقی مانده و آیین نامه ها و بخشنامه ها حرف آخر را بزنند، (۲) - خط مشی ها و راهبردهای سازمانی بدون فکر پیگیری شوند، و (۳) - کارکنان ناگزیر باشند قوانین مکتوب و راهبردهایی را که به آنها دیکته می‌شود بی‌کم و کاست اجرا کنند، آنگاه شرایطی ایجاد می‌شود که می‌تواند به بروز تعارض، فشار روانی و نارضایتی شغلی منجر گردد. نوآوری: نوآوری در واقع به معنای به کارگیری اندیشه های جدید و شامل دو نوع مهم نوآوری فرآورده (یا ساخت چیزهای جدید) و نوآوری فرایند (روشهای نو برای انجام کارها) است. میزان موفقیت نوآوریها را می‌توان از یکسو بر پایه شناخت ارباب رجوع و مشتریان و جلب رضایت آنها، و از دگرسو بر اساس افزایش کارایی، عملکرد موثر، رضایت شغلی و تعهد کارکنان ارزیابی کرد. بر پایه نظر ترز نوآوری در سازمانهایی شکل می‌گیرد که (۱) - تمامی فرصتهای لازم برای خلاقیت در اختیار کارکنان قرار گیرد، (۲) - خطرپذیری (RISK - TAKING) تحت عنوان ابتکار و نوآوری کاملاً تشویق شود، (۳) - اشتباهات به عنوان هزینه منصفانه ای برای یادگیری و نوآوری در نظر گرفته شود، و (۴) - افراد مجاز به ابراز اندیشه ها، رویه ها و راهبردهای جدید باشند. در حقیقت اجرای موارد بالا جوی در سازمان ایجاد می‌کند که علاوه بر فراهم آوردن زمینه برای رشد و خودشکوفایی، به ایجاد احساس ارزشمندی و عزت نفس در کارکنان منجر می‌شود. از این رو سازمانها باید کارکنان خود را به منظور رشد مهارتهای حل مساله و تصمیم گیری آموزش دهند. از سوی دیگر، برخی از رفتارها و راهبردهای سازمانی می‌تواند مانع از بروز نوآوری و ابتکار و پیامدهای مثبت آن شود. مانند اینکه از شیوه های رایج انجام کارها به شدت دفاع شود، افراد نتوانند دست به نوآوری بزنند، و اگر اشتباه کردند (هزینه زیادی صرف شود، برای نخستین بار شکست بخورد، از محل طرحهای دیگر هزینه شود و مانند آن) مورد توبیخ قرار گیرند، و یا اینکه سازمان جوانب احتیاط را بیش از حد نگه دارد (برای نمونه، هزینه زیادی صرف نشده و کار با سرعت انجام شود). برابری: داشتن حقوق برابر با اعضای دیگر سازمان یکی از عوامل زیربنایی رضایت شغلی است. کارکنان انتظار دارند مدیران رفتار و خط مشی برابر و منصفانه ای با آنان داشته باشند. دادن فرصت مساوی برای ارتقاء، پیشرفت، ارزشیابی و مانند آن از مولفه های عمده برابری در محیط کار است (توماس،

۱۹۹۰). بنابراین نظر ترز وقتی افراد در کل سازمان به گونه اصیل احساس کنند صرفنظر از سلسله مراتب سازمانی از لحاظ فردی در یک سطح قرار دارند، و همه آنها به یک اندازه مهم شمرده می شوند و نیز در جلسات هر گونه پست و عنوان و مقام سازمانی کنار گذاشته شده و می توان با آزادی و بدون محدودیت به گفتگو پرداخت، سطح رضایت آنان از شغل به گونه چشمگیری افزایش پیدا می کند. از دگر سو، به گفته ترز مصادیق نابرابری در سازمان آن است که افراد احساس کنند کارمند درجه دوم سازمان هستند، پستها و عناوین سازمانی وزن و اهمیت قابل توجهی داشته باشد، و قوانین و هنجارهای سازمان برای افراد مختلف به گونه متفاوتی اجرا شود. علاوه بر این، نابرابریهای مادی مانند پارکینگ اختصاصی، شرایط و حوزه های کاری بهتر و مناسبتر برای کارکنان رده بالاتر، می تواند به احساس نارضیاتی منجر گردد. سازمانهایی که مدیران را ملزم به انجام اقدامات یکسان برای تمامی کارکنان می کند، معمولاً محل کار رضایت بخشی تلقی می شود. این اقدامات می تواند شامل تنظیم حقوق و دستمزد عادلانه، فراهم آوردن سیستم کاری مطمئن، (در برخی موارد) فراهم کردن کار برای انجام دادن، خودداری از درخواست کارهای غیر قانونی از کارکنان و در شرایط خاص اجازه استراحت و مرخصی در کار باشد (رولینسون و همکاران، ۱۹۹۸). مالکیت: به نظر ترز احساس مالکیت در کار منبع عمده ای برای رضایت از شغل است و هنگامی می تواند بیشترین تاثیر را داشته باشد که (۱) - افراد خود را صاحب و مالک کار خویش بدانند و مطابق با آن عمل کنند، (۲) - نحوه شکل گیری و اجرای کارهایی که باید به انجام برسد خود تعیین کنند و در حیطه کار خویش بر فرایندهای سازمانی تسلط داشته باشند، (۳) - تغییرات در محیط کار به وسیله آنها انجام شود، (۴) - تبیین جهت گیریها، رشد و توسعه اندیشه ها و استفاده از فرصتها توسط افراد صورت گیرد و (۵) - هر یک از کارکنان بتوانند در حلقه اطلاعات سازمانی قرار بگیرند. به بیان دیگر، همه اطلاعات (به استثنای موارد گزینش مانند پرونده شخصی) در دسترس کارکنان قرار داشته باشند. از این رو، چنانچه سازمان بخواهد افراد نسبت به کار خود احساس تعلق کنند و دریابند که مالک کار خویش هستند. به جای آنکه به آنها بگویند چه کاری انجام دهند باید آنها را تشویق کند تا خود به تصمیم گیری و قضاوت بپردازند. به گفته ترز چنانچه جو و ساختار سازمانی به گونه ای باشد که (۱) - کارکنان برای توضیح و تبیین جوانب کار و نحوه ارتقاء، پیوسته به مدیر مراجعه کنند، (۲) - اطلاعات تنها در اختیار کسانی قرار گیرد که نیاز به دانستن آن دارند، (۳) - تغییرات سازمانی برای کارکنان حتی به سود آنان انجام شود اما خود هیچ نقشی در آن نداشته باشند و (۴) - سرانجام بیشتر تصمیمها توسط اقلیت اتخاذ شود، آنگاه احساس بی علاقگی، ناتوانی و بیگانگی نسبت به کار در کارکنان شکل گرفته و منجر به تنش و در نهایت ناخشنودی شغلی می گردد. حمایت: منظور از حمایت، کمکهایی است که سازمان برای انجام موثر و کارآمد وظایف به کارکنان ارائه می دهد. برخی از عوامل حمایتی سازمان شامل بودجه مناسب، تجهیزات، اطلاعات و به ویژه حمایت لازم از سایر واحدهای سازمان و نیز منابع انسانی است که می تواند برای اجرای تکالیف و وظایف مناسب باشد. در صورت فقدان حمایت و کمکهای سازمانی، مدیران باید به گونه دقیق روشن کنند چه مشکلاتی وجود دارد، و اگر نمی توان منابع لازم را برای انجام کار به دست آورد باید هدفها و موضوعها مورد تجدید نظر قرار گرفته و از ارجاع مسئولیت به کارکنان در شرایطی که نمی توانند بر آن کنترل داشته باشند، اجتناب شود (هرسی و بلانچارد، ۱۹۹۳). از سوی دیگر لاسون و شن (۱۹۹۸) معتقدند حمایتهای سازمانی که در جهت پیشرفت کارکنان باشد نوعی دلبستگی عاطفی در آنان ایجاد کند. به نظر ترز حمایتهای سازمانی که می تواند منجر به رضایت کارکنان شود شامل (۱) - دادن منابع موثر (اطلاعات، زمان، ابزار و یافته های کارشناسی و مانند آن به گونه ای که بتوانند نیاز به موفقیت در کار را ارضا کند، (۲) - شناخت و موقعیت سنجی مدیر از زمان و نحوه ارائه کمکهای سازمان، بدین ترتیب که افراد احساس کنند به جای تحمیل، به آنها پیشنهاد کمک می شود، و (۳) - اعتماد و اطمینان افراد به سرپرستان و صلاحیت و کفایت آنها به گونه ای که بتوانند در شرایطی که نیاز به هدایت و راهنمایی دارند، از آنان درخواست کمک کنند. در برابر، احساس نارضیاتی زمان روی می دهد که (۱) - نیاز به حمایت از سوی کارکنان با بی تفاوتی و یا تردید مدیران و سرپرستان نسبت

به توانایی کارکنان پاسخ داده شود، ۲)- آخرین راه‌حل آنان مراجعه به سرپرست و درخواست کمک از آنها باشد، و ۳)- در نهایت جوی در سازمان برقرار باشد که افراد به منظور به دست آوردن منابع لازم برای انجام کار ناگزیر باشند به سیستم آسیب رسانده و به عنوان یک بازار سیاه به آن نگاه کنند. خدمات: بسیاری از افراد از کار در مشاغلی احساس رضایت می‌کنند که به آنها فرصت خدمت به دیگران بدهد. اگر کارکنان احساس کنند تلاش و فعالیت آنها هیچ نوع خدمتی به همکاران، افراد دیگر و جامعه به حساب نمی‌آید، احساس سرخوردگی و بی‌ارزشی می‌کنند (لاوسون و شن، ۱۹۹۸). به اعتقاد ترز مولفه‌های عامل خدمت که می‌تواند منجر به رضایت افراد نسبت به کار و حرفه خود شود عبارت است از ۱)- در اختیار داشتن فرصتهای متعدد برای کمک به همدیگر. این کمکها می‌تواند شکل رسمی (مانند برنامه‌های مشورتی و آموزش) و یا به شکل غیر رسمی (مانند تشریح یک فرایند سازمانی، کمک برای انجام یک وظیفه باشد، ۲)- اجبار سازمان برای کمک به دیگران به منظور کسب موفقیت که می‌تواند شامل همکاران، ارباب رجوع، و افراد جامعه باشد، ۳)- فراهم بودن شرایطی در کار که اجازه خدمت به دیگران را در جهت رشد و پیشرفت بدهد، ۴)- آگاهی کارکنان نسبت به اینکه شغل و حرفه آنان به چه فرد یا افرادی خدمات ارائه می‌دهد، ۵)- افراد بتوانند گروههای مختلف را برای ارتقای سطح یادگیری، برقراری روابط، تفکر نظامدار و در نهایت پیشرفت و رضایت گرد هم بیاورند، و ۶)- افرادی که می‌خواهند به گونه مثبتی بر دیگران تاثیر گذاشته آنان را هدایت کنند، فرصتی برای انجام آن در اختیار داشته باشند. در برابر، چنانچه ۱)- شغل فرد موجب انزوا و تنهایی وی شود، ۲)- انجام خدمت و ارائه کمک به دیگران مشکل باشد، ۳)- در بهترین شرایط از کارکنان انتظار داشته باشند که تنها به فعالیتهای مشورتی و هدایت گرایانه بپردازند و ۴)- از تلاشهای دیگران که می‌توانند موجب ارتقاء افراد و خدمت به آنان باشد، اجتناب کنند. آنگاه کار برای افراد معنا و مفهوم خود را از دست می‌دهد و منجر به بروز نارضایتی و بی‌علاقگی می‌شود. ارزش: این یک حقیقت غیرقابل انکار است که افراد نیاز گریز ناپذیری به توجه مثبت دارند و به گونه فزاینده‌ای نسبت به نگرشها و انتظارات فردی که در زندگی آنان اهمیت دارد، حساس هستند و یا تحت نفوذ آنها قرار می‌گیرند. از این رو، در نظر گرفتن شرایط ارزشی افراد از طریق ارائه توجه مثبت، صرفنظر از اهمیتی که برای جنبه‌های خاصی از رفتار دارد، بدان معناست که وی برای آنچه که هست، بدون اما و اگر مورد پذیرش و احترام قرار می‌گیرد (هجل و زیگلر، ۱۳۷۹). به نظر ترز مولفه‌های عامل ارزش که می‌تواند تاثیر مستقیم بر رضایت شغلی داشته باشد عبارت است از: ۱. سازمان برای کارکنان خود به گونه اصیل ارزش و احترام قائل شود. ۲. کارکنان باور داشته باشند آنچه سازمان به آنها می‌دهد مطابق با شأن و ارزش آنهاست. ۳. این اطمینان به افراد داده شود که کاری که انجام می‌دهد واقعاً دارای ارزش است و تاثیر زیادی در روند خدمات و تولیدات سازمان و نیز در رسیدن به هدفهای آن دارد. ۴. کارکنان احساس گمنامی در سازمان نداشته باشند، بلکه سازمان تواناییها و ارزشهای مورد قبول فرد را شناخته به آنها احترام بگذارد. ۵. آنچه کارکنان به سازمان می‌آورند و یا در آن انجام می‌دهند به گونه طبیعی مورد پذیرش قرار گیرد. مربوط بودن: آخرین عاملی که ترز از آن به عنوان کلید رضایت شغلی نام می‌برد، مربوط بودن است. این مفهوم بیش از هر چیز اشاره به وجود قوانین مرتبط و مناسب در سازمان دارد. به اعتقاد ترز این عامل زمانی در محیط کار شکل می‌گیرد که ۱)- سازمان به کارکنان اجازه دهد از وقت خود به گونه کارآمد و موثری استفاده کنند، ۲)- کارکنان بتوانند وقت خود را با فعالیتهایی سپری کنند که ارتباط کامل با وظایف و رسالت کاری آنان دارد، ۳)- قوانین سخت و خطوط قرمز سازمانی در کمترین حد وجود داشته باشد. در مقابل چنانچه ساختار سازمان به گونه‌ای باشد که افراد اغلب خود را در حال بررسی جلسات، آیین نامه‌ها و مانند آن ببینند، سازمان تحت هجوم قوانین و خط مشی‌های بی‌ارزش باشد، همواره بین کارکنان و نظام اداری سازمان درگیری و مجادله باشد، و افراد در یک دور باطل سازمانی واقعاً احساس کنند کارهای نامربوط انجام می‌دهند، رضایت شغلی به شدت کاهش می‌یابد. *تدبیر

از دید ارک برن شخصیت ما از تعامل ۳ جزء مختلف (۱- کودک ۲- والد ۳- بالغ) تشکیل شده است. همچنین توضیح داده شد که خصوصیات هر یک از این ۳ بخش چگونه است و اگر هر کدام بر شخصیت یک فرد حاکم شود آن شخص چگونه رفتار می‌کند، احساس می‌کند، فکر می‌کند و یا صحبت می‌کند. هر یک از سرنخهای زیر نشان دهنده یکی از بخشهای سه گانه شخصیت است: ۱- جزء کودک الف) سرنخهای کلامی: - کاشکه - دلم می‌خواد - نمی‌دونم - می‌خوام - به من چه - شاید وقتی که... (بزرگتر شدم، قبول شدم، مدرک گرفتم،)- نگاه کن چه کار کردم... (وبلاگم را ببین، لباسم را ببین، کارم رو ببین و...) - صفات تفصیلی (مثل بهتر، بهترین، بزرگتر، بزرگترین....) مثالی در زیر که همه سرنخهای کلامی از جزء کودک شخصیت ناشی می‌شود: "کاش و بلا-گی قشنگ داشتم. دلم می‌خواد منم وبلا-گم قشنگترین باشه. نمی‌دونم چطور باید وبلاگم رو قشنگ کنم. شاید وقتی تجربه دار بشم بتونم. در وبلاگ من نازترین، بهترین، پرمحتواترین و... مطالب را خواهی یافت. ب) سرنخهای جسمانی - غش غش خندیدن - وول خوردن - شعف - چشم پائین انداختن - کج خلقی - جیغ - ناله - چشم گرداندن - شانه بالا انداختن - لج کردن - قهر کردن - سر به سر گذاشتن - رجز خواندن (بررسی کنید چه مقدار از نظر کیفی و کمی این سرنخها کلامی و جسمانی در شما وجود دارد. راستی این سرنخها که در شما غالب نیست). ۲- جزء والد الف) سرنخهای کلامی: - دیگه نمی‌تونم - جونم به لب رسیده - گوش کن، همیشه هم یادت باشه - قیودی مثل: هرگز، همیشه، هیچ وقت - آخه چند دفعه بهت بگم - می‌خوام ته و توی این موضوع را در آورم، برای اولین و آخرین بار - بیشتر کلمات تنبیه کننده یا تشویق کننده استفاده می‌کنند مثل: بی شعور، مسخره، بد، نفرت انگیز، وحشتناک، تنبل، مزخرف، بی خود، طفلک، جرات نمی‌کنه، خوشگل، نکن، عیب نداره، باز دیگه چه شد، بازم و کلمه های باید و مجبور است. ب) سرنخهای جسمانی: - اخمها و چین های پیشانی - سر تکان دادن - نگاه ترس آور - انگشت روی لبها نهادن - دستها روی سینه گذاشتن - آه کشیدن - لبهای در هم فشرده - انگشت سبابه که اشاره می‌کند. کسانی که بخش والد شخصیتشان بر آنها حاکم هست. افراد جدی، خشک، کاری و غیر قابل انعطاف هستند. آنها محکم حرف می‌زنند و کمتر اهل مشورت هستند. گویا همیشه حق همان است که از دهان آنها در می‌آید و در این مسئله حتی تردید هم نمی‌کنند، چه برسد به اینکه بخواهند مشورت دیگران را قبول کنند. بر خلاف دسته اول (کسانی که جزء کودک شخصیت بر آنها حاکم است)، این افراد به جای لذت طلبی، فقط به دنبال واقع نگری، آینده نگری و سخت کوشی هستند. معمولا خانواده این افراد از دستشان کلافه اند. از تفریح و... در زندگی آنها اثر زیادی به چشم نمی‌خورد. بکن و نکن ها و دستورات متوالی آنها اطرافیان را در فشار می‌گذارد. گوش شنوای زیادی ندارند. فقط به هدف می‌اندیشند و هیچ انعطافی را با دیگران نشان نمی‌دهند. زندگی تک بعدی آنها، اگر چه بر خلاف گروه اول است ولی چون تک بعدی هست رضایت خودشان و دیگران را به همراه ندارد و آرامش آنها مخدوش است. راستی شما چطور؟ کدام بخش شخصیتتان بر شما حکومت می‌کند؟... ۳- سرنخهای جزء بالغ شخصیت: - کلماتی که نشان دهند تجزیه و تحلیل و بررسی هست. مثل: - چرا؟ چه؟ کجا؟ کی؟ چطور؟ چقدر؟ از چه طریق؟ - استفاده از قیودی مثل: تا حدی، احتمالاً - کلماتی که انعطاف فرد را نشان می‌دهد: به نظر من، من فکر می‌کنم. خلاصه در مورد اجزای شخصیت: اگر بخواهید در زندگی لذت ببرید و به آرامش برسید باید قسمت بالغ شخصیتتان بر شما حکومت کند. (البته منظور این نیست که دو بخش کودک و والدتان از بین بروند). در واقع این جزء بالغ است که شما را متعادل می‌سازد. یعنی تا حدی کودک وجودتان را ارضاء و شاد می‌کند. ولی نه آنقدر که فرامین والد شخصیت را زیر پا بگذارد و موجب شود پیشرفت و موفقیت و آینده نگری فرد به خطر بیفتد. قسمت بالغ شخصیت، مخ متفکر و مرکز کنترل شخصیت هست که با تجزیه و آنالیز

موقعیت های گوناگون سعی می کند آنها را با درون فرد سازگار کند. - اگر متعصب هستید - اگر دائما فقط به فکر لذت بردن هستید و به آینده توجهی ندارید- اگر فقط به فکر خودتان هستید - اگر انتقاد پذیر نیستید - اگر در برابر مشکلات همیشه به شیوه تکراری از یک روش منسوخ استفاده می کنید بدانید که قسمت بالغ شخصیتان بر شما حاکم نیست. از طرف دیگر اگر همیشه فقط با سخت کوشی اتان همه را خسته کردید و فقط به دنبال ثروت ، قدرت ، پیشرفت و علم هستید و هیچ وقتی به خود و اطرافیانان برای لذت بردن ، نمی دهید ، بازهم بدانید که قسمت بالغ شخصیتان کنترل شما را به عهده ندارد. حالا با توجه به سرنخها شما جزء کدام دسته از افرادی؟ و با زندگی چه می کنید؟

علل تنبلی ، بی ارادگی ، عدم پشتکار

شاید شما هم بارها تصمیم جدی برای انجام کاری گرفته اید ولی آن را نیمه کاره رها کرده اید! و با خودتان گفته اید من بی اراده هستم ، تنبل هستم یا دیگران شما را فردی می دانند که در کارتان پشتکار و ثبات لازم را ندارید. در این یادداشت و یادداشت بعدی سعی می شود به صورت اجمالی علل کاهلی ، سستی و عدم اراده جمع بندی گردد و با شناخت علت تنبلی ، می توان در رفع آن کوشید . متأسفانه همه گیری (شیوع) این مسئله مخصوصا در بین جوانان و نوجوانان بالاست. علل نداشتن اراده محکم ۱: - کمال گرایی کمال گرایی موجب می شود که بخواهیم کاری را بدون عیب و نقص انجام دهیم . لذا با مشاهده کوچکترین نقطه ضعفی ، از کارمان دست می کشیم و رها می کنیم و آنرا به حساب بی ارادگی می گذاریم . همچنین ما از خودمان دو نوع تصور داریم: یک - آنچه که در عالم واقع هستیم (خود واقعی دو - آنچه که به صورت ایده ال و آرمانی می خواهیم باشیم خود ایده آل) بیشتر افراد این دو نوع " خود " را با هم خلط می کنند و قادر به بازشناسی آن دو نیستند. افراد کمال گرا خود ایده آلی یا آرمانی را بسیار بالا می گیرند و توجه کمی به خود واقعی اشان دارند. لذا با تلاشهایشان قادر نیستند این فاصله را پر کنند و به آرزوهایشان جامه عمل پوشانند ، لذا کار را نیمه کاره تمام می کنند و آنرا به حساب بی ارادگی و عدم پشتکار می گذرانند . این افراد می بایست با توجه به توانائی های واقعی و موجودشان ، اهدافی متناسب با توانشان را انتخاب کنند که با تلاش متعارف بتوانند به آن دست یابند. ۲- هیجان مداری به جای عقل مداری: بیشتر افراد عادت دارند در لحظات برانگیختگی هیجانی و عاطفی مثل خشم ، ترس ، شهوت ، اضطراب ، غم ، شادی و ... تصمیم های افراطی بگیرند. لذا با پایان یافتن آن هیجان زودگذر ، انرژی لازم برای ادامه کار نیز از بین می رود و فرد از ادامه کار باز می ماند. در عوض اگر فرد تصمیم گیری خود را به وقت مناسبی موکول کند که با توجه و تمرکز و به صورت مستدل و همه جانبه تصمیمی را اتخاذ کند ، آنگاه با توجه به نقاط ضعف و قوت تصمیم خود برنامه ای عملی را، در جهت رسیدن به آن اهداف پیش بینی خواهد کرد و این به ثبات عمل وی کمک خواهد کرد. ۳- تاثیر پذیری از مشوق های بیرونی و ضعف انگیزه (درونی) شاید تجربه کرده باشید که تحت تاثیر یک سخنران حرفه ای یا یک کتاب به انجام کاری برانگیخته شده اید. ولی پس از مدتی ، همه را کنار گذاشته اید. و خود را بی اراده خوانده اید . در حالیکه مشوق های بیرونی وقتی می توانند تاثیر پایدار بر فرد بگذارند که فرد انگیزه لازم و کافی را جهت انجام کاری داشته باشد. همچنین سایر شرایط فراهم باشد. فرض کنید فردی که سیر است (انگیزه گرسنگی ندارد) را با به به و چه چه به سوی یک غذای لذیذ و خوشمزه رانندیم . ولی پس از خوردن چند لقمه آن را به کنار می گذارد. در صورتیکه با برانگیختن انگیزه ایجاد گرسنگی (در فرد ، با کمترین تشویقی فرد به سوی غذا می رود و تا سیر شدن کامل نیز، آن را می خورد. به عنوان مثال شاید فردی را دیده باشید که برای یکساعت مطالعه هزار بهانه می گیرد و خوابش می برد ، همین فرد در همان زمان در یک پارتنی شبانه حاضر می شود و گاهی تا صبح بیدار می ماند. این به خاطر آن است که فرد انگیزه های آنی لذت طلب خود را سیراب می کند. در حالیکه انگیزه های دیگر وی دور از دسترس و نسیه می باشد. خلاصه اینکه ما قبل از اقدام به یک فعالیت ، باید از انگیزه واقعی خود آگاه باشیم و بینم

منظور ما از آن فعالیت، کسب چه هدفی و به چه منظوری هست. بحث انگیزه‌ها مفصل است که در آینده به این مهم می‌پردازیم (۴) - رعایت نکردن علل زیر بنایی اراده: برای بوجود آمدن اراده نیاز به علل زیر بنایی آن است چونکه اراده معلول است نه علت. اگر اراده اتان شکست پذیر است به دنبال علل آن باشید. مثل عدم انگیزه، بی‌برنامگی، اعتیاد راحتی، و سایر علل که در این یادداشت و یادداشت بعدی شرح داده می‌شود. ۵ - قالب نخوردن در کودکی (نوع تربیت کودک) در مراحل مختلف رشد کودک، بر حسب سن او می‌بایست شیوه خاصی را بکار برد ولی بسیاری از والدین از آن آگاهی ندارند. در این قسمت قصد نداریم که مراحل مختلف تربیت کودک را شرح دهیم. بلکه آن قسمت که مربوط به اراده است را بیان می‌کنیم. کودکان در سنین حدود ۷ تا ۱۱ سال، کم‌کم باید یاد بگیرند که برای رسیدن به اهدافی در آینده، باید از لذتهایی در در زمان حال چشم‌پوشی کنند. مثلاً برای اینکه معلم سر کلاس آنها را تشویق کند یا تنبیه نکند باید رنج مشق نوشتن و مطالعه دروس را به خود بدهند. یا برای قبولی در آخر سال تحصیلی باید با جدیت تلاش کنند. کودکان یاد می‌گیرند رقابت کنند، با همسالان تعامل داشته باشند و اگر والدین برای کودکان شبیه مدرسه، برنامه معین و ساعات معینی به هر درس و فعالیت اختصاص دهند؛ کودکان کم‌کم قالب مناسبی می‌خورد. کودک در این سنین مانند سیمان و گچی هست که هنوز تازه می‌باشد و قابل شکل دهی هست. به راحتی و با برنامه ریزی منعطف و آرامی می‌توان آنها را شکل داد و این موجب می‌شود در آینده به راحتی بتوانند اراده خود را به خواسته‌هایشان معطوف سازند. در غیر اینصورت، کودکی که آموخته است؛ هر وقت دوست داشت بخوابد، هر وقت دوست داشت بیدار شود، هر وقت دوست داشت فعالیت کند، هر وقت دوست داشت درس بخواند و ... در آینده نمی‌تواند طبق یک برنامه حساب شده قبلی کارهای خود را سامان دهد. کودک ۴ الی ۵ ساعت در مدرسه طبق برنامه و ساعت مشخص درس می‌خواند، پس می‌تواند ساعاتی را نیز طبق برنامه در خانه به فعالیت بپردازد. اشتباه نکنید؛ منظور از برنامه فقط زحمت درس و ... نیست بلکه برنامه می‌تواند شامل بازی، میهمانی، سینما، تفریح، گردش، تلویزیون، کامپیوتر و البته درس نیز باشد. ۶ - برنامه ریزی: این بخش مکمل بخش قبلی (تربیت کودک) هست. یعنی در مورد کودکان باید سعی کرد به کمک خود آنها برنامه‌ای جامع را طرح ریزی کنیم که ضمن پرداختن به تفریحات و خواسته‌های کودکی، طبق یک قالب و الگوی منظم به درس و ... نیز بپردازند. این موجب می‌شود در آینده برای رسیدن به هر مقصودی به راحتی از تجارب کودکی خود استفاده کرده و با طرح یک برنامه منعطف و عمل به آن به اهدافشان برسند. در مورد بزرگسالان کیفیت و کمیت برنامه ریزی مهم است. نباید تصمیم‌های آنی و بدون مقدمه و فکر گرفته شود. بلکه باید موارد بسیاری قبل از انجام کاری مورد توجه قرار گیرد که به شماری از آنها در ذیل اشاره می‌گردد: یکم - شناختن هدف و ضرورت دستیابی به آن (تعریف مسئله) یکم - جمع‌آوری اطلاعات در مورد هدف دوم - تعیین وسیله و شیوه‌های دستیابی به هدف سوم - بررسی بهترین وسیله و شیوه واقعی و موجود جهت دستیابی به هدف چهارم - برآورد نقاط ضعف و قوت شما در این مسیر پنجم - راه حل‌های احتمالی شما برای رفع نقاط ضعف احتمالی ششم - ایجاد بستر مناسب، محیط مناسب و ابزار کمکی در جهت تقویت شما هفتم - تقسیم مسیرتان به چند فاز و زمانبندی لازم برای هر فاز هشتم - اعتماد به نفس و اطمینان صد در صد به اینکه شما موفق خواهید شد. نهم - بعد از شروع به انجام برنامه در فاصله‌های زمانی، نیاز است که برنامه خود را بازبینی کرده و نقاط ضعف و قوت خود را بررسی کنید. و شاید نیاز باشد برنامه خود را بازسازی کرده یا اهداف خود را تعدیل نمایید. این جمله را به خاطر بسپارید: اگر فکر کنید توان یک کار را دارید و می‌توانید از پس آن برآید؛ یا فکر کنید شما توان انجام کاری را ندارید و نمی‌توانید از پس آن برآید؛ در هر دو صورت درست فکر کرده‌اید. = پس همیشه مثبت فکر کنید و همیشه بگویید که می‌توانم؛ می‌توانم؛ می‌توانم؛ (البته برنامه ریزی بالا را فراموش نکنید) ۷ - توجه به توانایی خود و قدرت محیط: هر انسانی که به دنیا می‌آید، ظرفیت خاصی دارد. کودکی که فاقد چشم می‌باشد مسلماً، در آینده اراده کردن جهت دیدن، برای او مشکل است. همینطور کودک عقب مانده نیز نمی‌تواند به راحتی جای ادیسون را بگیرد. باید توجه

داشته باشیم که همواره ما، خودمان را با خودمان مقایسه کنیم، نه دیگران. چون ما از نظر سرمایه جسمی و توان بدنی و سایر زمینه های روانی عاطفی، هوشی و... منحصر به فرد هستیم و باید به مقدار سرمایه امان برای هر فعالیتی برنامه ریزی کنیم. اگرچه هر کس می تواند برای اینکه نفر اول در کنکور سراسری شود برنامه ریزی لازم را انجام دهد. ولی همه کسی نمی تواند آن برنامه را عملی کند و به مقصد نیز برسد. چون اگر همین افراد به سابقه خود برگردند می بینند که از نظر توان هوشی، و قدرت بدنی و حتی انگیزه و امیدواری و... در قد و قواره چنین هدف بزرگی نیستند. پس بهتر این است اهدافمان واقعی و با توجه به توانایی خودمان باشد. اما قدرت محیط نیز دست کمی از توانایی خودمان ندارد. فرض کنید کودکی در یک دهات دور افتاده سیستان و بلوچستان به دنیا آمده باشد و خانواده ۱۲ نفری هم دارد و پدر کارگر و بی سوادی دارد که توان سیر کردن آنها را ندارد. مشکل بهداشتی، تغذیه ای و... نیز دارند. سایر افراد خانواده تحت استرس محیط عصبی و پر خاشاکند. این کودک اگرچه توانایی و ضریب هوشی بالایی داشته باشد. او را در مدرسه ثبت نام نمی کنند و جهت کارگری به مزرعه ای می فرستند. -- در اینجا احتمال اینکه این کودک در آینده فوق تخصص گوش و حلق و بینی بگیرد بسیار کم است. (البته همیشه استثناء وجود دارد که در اینجا مورد نظر ما نیست) خلاصه اینکه: همیشه باید توانایی خود و قدرت محیط را جدی بگیرید و متناسب با آنها برنامه ریزی کنید تا سکار را ادامه دهید و احساس شکست نکنید. نکته بسیار مهم: شما می توانید توانایی خود را افزایش دهید - کسب علم - تخصص - سرمایه - سواد - تجربه - ورزش - مشورت و... همچنین می توانید قدرت محیط را تا اندازه ای تغییر دهید. - انتخاب دوستانی متناسب با اهدافتان (مثلا اگر می خواهید برنامه درسی داشته باشید با دوستان درس خوان بپزید) - انتخاب موقعیت متناسب (مثلا- اگر می خواهید مطالعه کنید، کتابخانه، یا محل خلوت را در نظر بگیرید) - تغییر در محیط مثلا می توانید جهت مطالعه، تلویزیون را خاموش کنید، کتاب کمک درسی تهیه کنید، با دوستانتان به صورت گروهی درس بخوانید، از کامپیوتر یا معلم خصوصی استفاده کنید، یا برای خودتان تشویق های خاص قرار دهید. (۸- اجتناب از برچسب زدن: هرگز به خودتان برچسب نزنید: نگوئید که من بی اراده ام، تنبلم، پشت کار ندارم. اگر شکستی خوردید دقیقا بررسی کنید و علت یابی کنید چرا که نوع اسناد سازی توضیح بیشتر کلیک کنید) شما در موفقیت یا شکست شما تاثیر می گذارد. در ضمن با برچسب زدن، نه اینکه مشکل شما حل نمی شود بلکه اعتماد به نفس و خودپنداره شما نیز به مرور زمان دستخوش تغییر منفی می شود. ۹- لذت طلبی در برابر واقع بینی: اگر در کودکی به شما یاد نداده باشند که لذتهای خود را جهت رسیدن به هدفی والایتر به تعویق بیندازید احتمالا شما با کمی مشکل روبرو هستید و باید شخصیت خودتان را باز سازی کنید به نحوی که قسمت بالغ شخصیت شما حاکمیت بر شخصیت شما را در دست بگیرد ۱۰- ناامیدی به آینده: در خاتمه باید بدانید برای اینکه اراده قوی و اراده ای آهین داشته باشید می بایست بدانید علیرغم تمهیدات بالا، همیشه گرفتاریهای پیش بینی نشده وجود دارد. لذا ضمن آمادگی برای آن باید امیدواری خود را حفظ کنید و بدانید که در این جهان بی نهایت علل می تواند دست به دست هم دهد تا ما موفق شویم، لذا هرگز فکر نکنید با از دست رفتن یکی از آنها، دنیا به آخر رسیده است. بازنگری کنید و دوباره شروع کنید.

نقش والدین در افزایش عزت نفس

لیلا اصغری مقدمه مهر انسانی به تناسب موقعیت و شرایط زندگی، یک تجربه ذهنی از خود و دیگران دارد که کیفیت، استواری و ثبات این تجربه ذهنی که از آن به «عزت نفس» تعبیر می شود و شالوده و زیربنای شخصیتی هر انسانی است، اگر تجربه ذهنی خدشه دار شود اثرات ناگواری بر عملکرد زندگی فردی می گذارد. تحقیقات روانشناسی در زمینه عزت نفس بیانگر این است که همراه با کاهش عزت نفس افسردگی، اضطراب، کاهش سلامت عمومی بدن بی تفاوتی و احساس تنهایی، عدم رضایت شغلی، کاهش عملکرد و عدم موفقیت تحصیلی و... بوجود می آید. (کوپراسمیت). همچنین مید (۱۹۳۴) معتقد بود که عزت

نفس به طور وسیعی ناشی از ارزیابی دیگران است. هافمن نیز تاکید داشت که نحوه ارتباط مادر با کودک در ایجاد تصور مثبت از خود و عزت نفس موثر است و ارتباط تنگاتنگی میان پدر و عزت نفس نوجوان مشاهده نمود. با توجه به تحقیقات انجام شده، ضروری است که در مورد رابطه عوامل مختلف با عزت نفس به خصوص والدین توجه کافی بشود زیرا محیط خانواده اولین و بادوام ترین عاملی است که در رشد شخصیت افراد تاثیر می گذارد. خانواده یکی از عوامل اساسی شکل گیری شخصیت کودک و اولین بذر تکوین رشد فردی و به اساس بناء شخصیت آدمی است. زیرا کودک در بیشتر حالات خود مقلد پدر و مادر در خویها و رفتارهای آنهاست. تردیدی نیست که خانواده اثری عمیق و پایدار در پی ریزی رفتار فردی کودک و برانگیختن روح زندگی و آرامش درونی دارد و کودک در خانواده زبان می آموزد، برخی از ارزشهای اخلاقی را کسب می کند و به خصلتهای گوناگون متصف می شود. خانواده سهم بسزایی در بنای تمدن انسانی و بر پاداشتن روابط همکاری بین مردم دارد. هنر آموختن اصول اجتماع و قواعد ادب و اخلاق به انسانها به عهده خانواده است. به اعتقاد ما، اگر چه همه کودکان دنیا دارای والدین هستند ولی می توان گفت که تنها عده محدودی از این والدین صلاحیت تربیت کردن و مربی بودن را دارا هستند. همچنین والدینی هستند که اظهار می دارند با وجود اینکه آنها از کوچکترین خواسته های کودکان فرو گذار ننموده اند اما فرزندشان در کارهای خود آنچه باید و شاید موفق نمی شود، جسارت کافی برای انجام امور را ندارد و اغلب اولیای مدرسه از او شکایت دارند. البته قضاوت در مورد اینکه چه عاملی یا عواملی عدم موفقیت چنین کودکی را سبب شده است تا حدی مشکل و مستلزم تامل جدی است. ولی چیزی که به وضوح روشن است حمایتهای بیدریغ و توجهات افراطی والدین می باشد که این خود از جمله عواملی است که کودک را متکی و وابسته بار می آورد. اشکال اصلی والدین این کودک در این بوده است که آنها فرصتی به کودک نداده اند تا به توانائیها و استعدادهای خود پی ببرند و بتوانند خود واقعی خویش را در بحبوحه ملایمت و ناملایمت زندگی بیابند. گفتنی است که والدین خوب آنهایی نیستند که تمامی امیال و خواسته های کودک را جامعه عمل بیوشانند. در مقابل، کسانی که هیچ توجهی به خواسته ها و علائق کودک نداشته باشند صرفا نظرات و عقاید خود را بر کرسی بنشانند نیز والدین خوب تلقی نمی شوند. اما رویهم رفته والدینی خوب هستند که سعی در شناخت نیازهای جسمانی و عاطفی، اجتماعی، عقلانی و اقتصادی فرزندانشان داشته باشند و با در نظر گرفتن شرایط و نیز جوانب و عواقب به رفع آن نیازها پردازند و با مراجعه به متخصصان و نیز با مطالعه آثار دانشمندان در زمینه های مربوط به تربیت کودکان بهترین روشها را برای تربیت فرزندانشان برگزینند و در پرورش شخصیت آنان تلاش نمایند. بنابراین به منظور پرورش شخصیت باید به بحث در مورد جنبه های شخصیت پرداخت که در روانشناسی نیز اساسی ترین موضوع است و مباحثی مانند یادگیری، انگیزه تفکر و ادراک عواطف و احساسات را به طور عمده هسته وجودی شخصیت آدمی یعنی خود و به بیانی واضح تر و مشخص تر عزت نفس را در بر می گیرد. روانشناسان و جامعه شناسان عزت نفس مثبت را به عنوان هسته مرکزی سازگاری اجتماعی قلمداد می کنند. صاحب نظران مسائل روانی و اجتماعی مانند ویلیام جیمز، جرج هربرت مید و پارلز هرتون کولی مباحث اساسی پیرامون عزت نفس داشته اند. سالهای بعد افرادی تنها مانند: آدلر، سالیوان، مددنا، بحث خودپنداری را در بیان تئوریهای شخصیت عنوان نموده اند. همینطور انسان گرایانی چون راجرز و مازلو به طور عمده و اساسی به آن پرداخته اند و در نهایت کوپر اسمیت به تکمیل نظرات دیگران در این خصوص پرداخته اند. دین مبین اسلام نیز بر عزت نفس تاکید نموده و ذلت نفس رامزمت می کند و ملکیت اسلام بانگرش مثبت به انسان در واقع احساس عزت نفس را در انسان ایجاد می کند و روشهایی را برای افزایش آن بیان می نماید. بر اساس شواهد به نظر می رسد عزت نفس از اهمیت ویژه ای برخوردار است و گستردگی و نفوذ آن بر ابعاد گوناگون زندگی قابل تبیین می باشد. عزت نفس به تعبیر واضح تر عبارتند از احساس ارزشمند بودن. اساسا حس عزت نفس نوجوانان تا اندازه ای متغیر است به این معنی که او در زمانهای مختلف، تا حدی بر حسب رویدادها، افراد و تجربیاتی که در آن هنگام او را تحت تاثیر قرار می دهند. نشانه

های عزت نفس کم یا زیاد از خود نشان می دهند. احساس ارزشمند بودن از مجموع افکار و احساسها، عواطف و تجربیاتمان در طول زندگی ناشی می شود. میاندیشیم که فردی باهوش یا کودن هستیم، احساس می کنیم که شخصی منظور یا دوست داشتنی هستیم، خود را دوست داریم یا نداریم، مجموعه هزاران برداشت، ارزیابی و تجربه ای که از خویش داریم باعث می شود که نسبت به خود احساس خوشایند ارزشمند بودن و یا برعکس احساس ناخوشایند بی کفایتی داشته باشیم. یکی از عوامل بسیار مهم در پیشرفت زندگی و شکوفایی فرد اعتماد به نفس می باشد بزرگی گفته است هیچ چیز بیش از نیروی درونی، بیشتر از اعتماد به نفس شخصی را قوی و نیرومند نگه نمی دارد وقتی این نیروی باطن متزلزل شود یکباره قوای بدنی شخصی فرو می ریزد و او را از پای در می آورد. عزت نفس می تواند به عنوان چگونگی احساس مردم در باره خودشان تعریف شود. سطوح عزت نفس بچه ها در رفتار و نگرش آن ها قابل مشاهده است. اگر بچه ها درباره خود احساس خوبی داشته باشند، این احساس خوب در چگونگی ارتباط آنان با دوستان، معلمان، والدین، برادران و خواهران و دیگران تاثیر خواهد گذاشت. عزت نفس عاملی تاثیر گذار در زندگی افراد است. بنابراین برای والدین خیلی مهم است که به فرزندان خود در افزایش سطوح مناسبی از عزت نفس کمک کنند. کارهای زیادی وجود دارد که والدین می توانند از زمان خردسالی فرزندانشان انجام دهند تا آن ها یادگیرند که دوست داشتنی، توانا و لایق هستند. متأسفانه گسترش عزت نفس پایین نیز از دوران کودکی شروع می شود والدین باید بسیار دقت کنند که تخم های عزت نفس پایین را ندانسته در بچه های خود کفارند بچه ها اولین درس خود را درباره عزت نفس از والدین یاد می گیرند. حقایقی درباره عزت نفس: شکل گیری باور کودک در مورد خودشان خیلی زود آغاز می شود بچه ها برای درک این مطلب که دوست داشتنی، باهوش، توانا و... هستند به چگونگی رفتار والدین و بزرگسالانی که برای آن ها مهم اند نگاه می کنند. اگر بچه ها شواهدی دال بر موارد فوق را مشاهده نکنند عزت نفس پایین آنها توسعه می یابد. عزت نفس بر موفقیت های مدرسه ای موثر است بچه هایی که احساس خوبی درباره توانایی های خود دارند به احتمال قوی در مدرسه بهتر از بچه هایی عمل می کنند که اغلب فکر می کنند نمی توانند کارها را به درستی انجام دهند. موقعیتهای مدرسه ای هم متقابلاً در عزت نفس بچه ها اثر می گذارد. عزت نفس در نحوه ارتباط بچه ها با دیگران موثر است بچه هایی که در مورد خود احساس خوبی دارند تمایل دارند که رابطه ای مثبت با دیگر افراد داشته باشند. به بیان دیگر بچه هایی که خود را دوست ندارند اغلب در ارتباط با دیگران نیز مشکل دارند. عزت نفس در خلاقیت بچه ها موثر است بچه های با عزت نفس پایین کمتر از بچه هایی که دارای عزت نفس مناسب اند، برای انجام کارهای خلاق ریسک می کنند. والدین در عزت نفس فرزندان خود موثرند تحقیقات نشان می دهد که بچه های دارای عزت نفس بالا به داشتن والدینی گرایش دارند که به بچه های خود محبت می کنند و احساس مقبولیت به آنان می دهد. در حالیکه بچه های با عزت نفس پایین به داشتن والدینی نقاد و دقیق تمایل دارند. و بچه های دارای عزت نفس پایین گرایش بیشتری به کشمکش و ستیز با والدین نشان می دهند والدین چه کارهایی جهت افزایش عزت نفس مناسب فرزندان خود می توانند انجام دهند: ۱. فرزندان خود را تحسین کنید؟ تشویق باعث بالندگی بچه ها می شود و هیچ چیز به اندازه آن موثر نیست، تحسین باید با احترام و مشخص باشد تا تاثیر مثبت به جا بگذارد. لازم نیست که والدین منتظر باشند بچه های آنان کارها فوق العاده خوب انجام دهند تا مورد تحسین قرار گیرند رویدادهای روزانه مانند به موقع آمده شدن برای رفتن به مدرسه نیز کافی است. والدینی که به طور مکرر نسبت به فرزندان خود منتقد و از آن ها ناراضی اند بچه هایی با عزت نفس پایین به بار خواهند آورد. ۲. محبت و عشق زیادی نسبت به فرزندان خود نشان دهید. بچه ها نیاز مند عشق و محبت هم به صورت کلامی و هم به صورت فیزیکی اند. والدین باید همواره به بچه های خود بگویند که آن ها را دوست دارند والدین می توانند با در آغوش کشیدن، بوسیدن نوازش کردن محبت و علاقه خود را به فرزندان نشان دهند. ۳. با فرزندان خود با احترام رفتار کنید. والدین باید با بچه های خود با احترام مشابهی که برای یک دوست یا فرد دیگری در خیابان قائل اند، رفتار کنند. یکی

از راه‌هایی مهمی که والدین می‌توانند برای نشان دادن احترام به بچه‌ها از آن استفاده کنند، توجه به گفته‌های آنان است. بعضی از والدین با بچه‌های خود طوری صحبت می‌کنند که با دیگران هرگز این‌گونه صحبت نمی‌کنند بعضی از والدین وقتی که عصبانی می‌شوند، بچه‌های خود را با نام‌های تحقیرآمیز و بی‌اهمیت صدا می‌زنند. این‌گونه روش‌ها می‌توانند تاثیر منفی روی عزت نفس آن‌ها داشته باشند. والدین می‌توانند با گفتن لطف و متشکرم احترام خود را به بچه‌ها نشان دهند، هم چنین باید از بچه‌ها در خواست کند که آنان نیز مشابه والدین خود عمل کنند. ۴. در آموزش‌های خود جدی باشید. بچه‌ها به چیزهای قابل پیش‌بینی در زندگی خود نیاز دارند. آن‌ها نیاز دارند که بدانند والدینشان چه انتظاری از آنان دارند. همچنین می‌خواهند بدانند که چه انتظاراتی باید از والدینشان داشته باشند. قوانین خانوادگی باید برای بچه‌ها روشن و همواره لازم‌الاجرا باشند. از این طریق بچه‌ها یاد می‌گیرند که چه رفتاری قابل قبول و چه رفتاری غیر قابل قبول است. ۵. انتظار نداشته باشید بچه‌هایتان کامل باشند. هیچ‌کسی کامل نیست، و لذا والدین نباید چنین انتظاری از فرزندان خود داشته باشند، بچه‌ها نیاز دارند بدانند که والدینشان آن‌ها را همان‌طور که هستند قبول دارند و چنین مقبولیتی باعث می‌شود که آن‌ها احساس امنیتی کنند، و نتیجه این امر افزایش عزت نفس است. بعضی از والدین فکر می‌کنند که بایستی بچه‌های خود راتحت فشار بگذارند تا کارها را بهتر انجام دهند. در واقع عکس این عمل درست است. بچه‌هایی که والدینشان آن‌ها را همان‌طور که هستند، قبول می‌کنند با اعتماد به نفس و اطمینان خاطر، تلاش لازم را برای موفقیت انجام می‌دهند. اما بچه‌هایی که تحت فشار والدین قرار می‌گیرند تا کارها را بهتر انجام دهند، ضمن ناراحتی علیه والدین خود طغیان می‌کنند. ۶. به رفتارها و نگرش‌های خود اهمیت دهید. والدین الگوی بچه‌ها در نحوه رفتار و نگرش محسوب می‌شوند آنها نمی‌توانند انتظار داشته باشند که بچه‌هایشان نگرش مثبت و مناسب را بدون داشتن الگویی درست، رشد دهند اگر والدین درباره خودشان احساس خوبی نداشته باشند، قادر نخواهند بود به فرزندان نشان دهند چگونه درباره خود احساس خوبی داشته باشند. ۷. به سخنان فرزندان خود گوش کرده به آنها پاسخ دهید. والدین باید در گفت و گو با فرزندان، مطمئن باشند که به آنها توجه کامل دارند والدین می‌توانند با نشستن در کنار آنان، نگاه کردن در چشمانشان و از طریق نوازش این کار را انجام دهند. والدین باید به وسیله تربیت کردن توام با احترام این اجاره را به فرزندان نشان بدهند که بدانند سوالات و سخنان آنان مهم است. اگر والدین به آن چه بچه‌ها می‌گویند اهمیتی ندهند احتمالاً موجب تقویت این فکر در بچه‌ها خواهند شد که افراد مهمی نیستند و گفته‌هایشان نیز چندان اهمیتی ندارند. والدین باید بچه‌ها را به پرسیدن تشویق کنند و با صداقت به سوالات آنان پاسخ دهند و وقتی جواب سوالی را نمی‌دانند به راحتی بگویند که نمی‌دانند و از پاسخ غلط خودداری کنند زیرا فرزندان انتظار ندارند که والدینشان همه چیز را بدانند اما از آنان انتظار دارند که صادق باشند. ۸. به قول‌ها بی‌ی که به فرزندان خود داده‌اید عمل کنید: وقتی والدین به فرزندان خود قول می‌دهند که کاری را انجام دهند بایستی تمام تلاش خود را برای پای بندی به آن قول به عمل آورند. عمل به قول نشان دهنده آن است که والدین فرزندان را دوست دارند و با آن‌ها با صداقت و درستی رفتار می‌کنند. به بیان دیگر عمل نکردن به قول بچه‌ها را دچار سر درگمی کرده با این فکر را در آنان تقویت می‌کند که والدینشان آن‌ها را به حد کافی دوست ندارند تا به قول خود عمل نمایند. این عمل به شدت به عزت نفس بچه‌ها صدمه می‌زند. ۹. برای فرزندان خود وقت بگذارید والدین باید وقت خاصی را در نظر بگیرند که با فرزندان خود بگذرانند. این وقت باید هم باری والدین و هم برای فرزندان شاد و حسرت آمیز باشد. مقدار وقتی که با فرزندان می‌گذرانید، مهم نیست. مهم این است که دقایقی را با هم باشید. اختصاص زمان خاصی، مثلاً ۱۵ دقیقه در هر روز، این پیام را به فرزندان خواهد داد که والدینشان برای آن‌ها اهمیت و ارزش قائل‌اند و این بسیار مهم است. ۱۰. به فرزندان مثبت‌گویی در مورد خود را آموزش دهید. مثبت‌گویی در مورد خود، ابزار نیرومندی برای بچه‌هاست هر قدر که بچه‌ها چیزهای خوبی را در مورد خود تکرار کنند به احتمال خیلی زیاد آن‌ها را باور کرده و درخود حس خواهند کرد

بهترین راه برای آموزش مثبت‌گویی به بچه‌ها، انجام آن توسط والدین در مورد خودشان است. ۱۱. بچه‌ها را تشویق کنید که تصمیم‌هایی در مورد خود بگیرند. قدرت تصمیم‌گیری یکی از مهارت‌های مهم برای بچه‌هاست. داشتن چنین مهارتی خیلی مهم خواهد بود و والدین می‌توانند قدرت تصمیم‌گیری بچه‌ها را به روش‌های مختلف مورد تشویق قرار دهند. این امر از خردسالی شروع می‌شود و والدین می‌توانند راه‌های گوناگون را به فرزندان خود ارائه دهند و از آن‌ها بخواهند که تصمیم‌گیری کنند مثلاً فهرستی از غذاها را بدهند و با نظر آن‌ها نسبت به تهیه غذای شب اقدام کنند بازیهایی مانند شطرنج قدرت تصمیم‌گیری در کودکان را افزایش دهند. ۱۲. به بچه‌ها مسئولیت بدهید. وقتی به بچه‌ها مسئولیت‌هایی داده می‌شود، آن‌ها به خود می‌بالند و رشد می‌کنند مسئولیت‌هایی مانند کارهای عادی و روزمره هفتگی و روزانه باعث می‌شود که والدین نسبت به توانایی فرزندانشان اعتماد کنند و آن‌ها نیز از عهده انجام کار، به خوبی برآیند و در این بین تشویق برای گرفتن مسئولیت بسیار موثر است. ۱۳. بچه‌ها را آزاد بگذارید تا بعضی مواقع خطر کنند برای بچه‌ها مهم است که یاد بگیرند که آن‌ها هم مانند بزرگترها در مواقعی شکست می‌خورند بچه‌ها بدون تجربه شکست و ناکامی قادر به یادگیری و چگونگی مقابله با آن نیستند. بنابراین به جای محافظ آن‌ها بودن و تلاش در پرهیز از شکست آن‌ها، والدین باید به بچه‌ها کمک کنند تا وقتی که چنین اتفاقاتی برایشان افتاد بتوانند با روش‌های مثبت به مقابله با آن برخیزند. والدینی که نحوه مقابله با شکست و ناکامی را به فرزندان خود یاد می‌دهند، آن‌ها را در تمام عمر به این وسیله مجهز می‌کنند. ۱۴. دوستی‌های فرزندان خود را تشویق کنید. نیازهای اجتماعی بچه‌ها در رشد و عزت نفس آن‌ها بسیار حائز اهمیت است بچه‌ها نیاز دارند که اوقاتی را با دوستان خود برای یادگیری ارتباط با سایر افراد خارج از خانواده و با افراد همسن خود بگذرانند. چنین دوستی‌هایی به بچه‌ها یاد می‌دهد که چگونه با دیگران همکاری کنند و با افراد دیگر ارتباط داشته باشند. ۱۵. به توانایی‌ها و علائق فرزندان خود اهمیت دهید. ۱۶. کارهای مدرسه‌ای هنری و پروژه‌های فرزندان خود را در معرض نمایش قرار دهید. ۱۷. در برخورد با نوجوان ملایم و منطقی باشید. ۱۸. اجازه ابراز وجود را به نوجوان خویش بدهید و به نظریات آن احترام بگذارید. ۱۹. از مقایسه کردن نوجوانان با یکدیگر جدا بپرهیزید. ۲۰. هیچ‌گاه نظریات خویش را به نوجوانان تحمیل نکنید. ۲۱. همواره سعی کنید توانمندی‌های کودکان و نوجوانان را مد نظر قرار دهید نه ضعفها و ناتوانی‌های آن‌ها را. ۲۲. به نوجوانان خویش در حد لزوم اجازه فعالیت بدهید. ۲۳. تجارب موفقیت‌آمیز نوجوانان را افزایش دهید تا از این طریق عزت نفس بالایی در آن‌ها شکل گیرد. ۲۴. مهارت‌های اجتماعی کودک و نوجوان کمرو و دارای عزت نفس پایین را تقویت کنید. ۲۵. همیشه در برخورد با نوجوان حالت پذیرندگی و نه طوکنندگی داشته باشید. ۲۶. با همسر خویش جبهه متحد تشکیل دهید هرگز با فرزندان خود علیه همسران متحد نشوید این عمل ممکن است در فرزند شما کشمکش‌های عاطفی ایجاد کند چنین عملی موجب برانگیختگی احساسات مخرب چون گناه، حقارت، شرمندگی و ناامنی خواهد شد. ۲۷. از وابسته کردن بیش از حد نوجوان به خودتان پرهیز کنید. ۲۸. نوجوان خود را با الگوهای رفتاری مطلوب آشنا کنید. ۲۹. نوجوان را هیچ‌گاه با موضوعات خرافی (چون دیو، پری، جن و...) نترسانید. ۳۰. هر چه را که دل کوچک فرزند شما می‌خواهد در اختیار او بگذارید (به او فرصت دهید تا ارزش بدست آوردن و لذت استحقاق داشتن را درک کند). ۳۱. هرگز به عواطف و احساسات نوجوان خود بی‌تفاوت نباشید. ۳۲. با نوجوان خود مثل یک دوست صمیمی برخورد کنید. ۳۳. توجه داشته باشید که مشاجرات لفظی در خانه (میان پدر و مادر) در روحیه یا رفتار نوجوان منعکس می‌شود. ۳۴. به سرگرمیها و تفریحات مناسب در زندگی نوجوان اهمیت دهید و بی‌تفاوت نباشید. ۳۵. در محبت کردن به نوجوان راه افراط و تفریط در پیش نگیرید. ۳۶. به فرزندان احساس بدهید که بدانند دوست داشتنی و قابل احترام است اما هرگز با او نوزاد وار رفتار نکنید. ۳۷. توقعات فرزندان را در حد معقول برآورده سازید. ۳۸. هیچ‌گاه فرزندان را با القاب نامناسب صدا نزنید و از مسخره کردن آنها بپرهیزید. ۳۹. در پرورش استعدادها بالقوه کودکان جدیدیت به خرج دهید. ۴۰. برای

آنکه کودکی با عزت نفس بالا- پرورش دهیم باید خود دارای عزت نفس شایان توجهی باشیم. دو روش علمی برای افزایش اعتماد به نفس بر گرفته از مقاله منصور آرام فرد کارشناسی اثر روانشناسی ۱. با خدا ارتباط برقرار کنید. ۲. به خودتان عشق بورزید ۳. لیستی از توانایی خود تهیه کنید ۴. خودتان را تشویق و ستایش کنید ۵. با جسم خود خوب رفتار کنید ۶. همیشه تبسمی بر لب داشته باشید ۷. حالت بگیریید ۸. تنفس عمیق را تمرین کنید ۹. خوب بخوابید ۱۰. همه را ببخشید (روح خود را آزاد کنید) اعتماد به نفس روحی غنی بزرگ ۱۱. از خوبی دیگر تشکر و قدردانی کنید ۱۲. در همه حال شکر گزار باشید ۱۳. در باره اعتماد به نفس فکر کنید ۱۴. تکرار عبارات تاکیدی مثبت را جدی بگیرید ۱۵. کنگتابهای مفید و الهام بخش بخوانید ۱۶. به وضعیت ظاهر خود اهمیت بدهید ۱۷. به دیگران احترام بگذارید ۱۸. خود را به دیگران معذی کنید ۱۹. سرعت راه رفتن خود را ۲۵ درصد افزایش دهید ۲۰. تبریک و تسلیت بگویید و هدیه بدهید. مشخصات نوجوان و جوان

بالف: عزت نفس زیاد: ۱. مستقل عمل می کند ۲. مسئولیت پذیر است (سریع و با اطمینان عمل می کند) ۳. به پیشرفت هایش افتخار می کند. ۴. به آموزش ها و فعالیتهای جدید مشتاقانه رو می آورد. ۵. هیجانات و احساسات در او دامنه وسیعی دارد (قهقهه زدن، فریاد زدن، گریه کردن و...) ۶. ناکامی را به خوبی تحمل می کند. ۷. احساس می کند می تواند دیگران را تحت تاثیر قرار دهد. ب: با عزت نفس کم: ۱. استعدادهای خود را دست کم می گیرد (نمی توانم، نمی توانم بر زبان او جاریست) ۲. احساس می کند که دیگران ارزشی برای او قائل نیستند. ۳. احساس ناتوانی در فعالیتهای می کند. ۴. به آسانی تحت تاثیر دیگران قرار می گیرد. ۵. عواطف و احساسات در او دامنه محدودی دارد (می توان پیش بینی کرد که در هر موقعیتی چه واکنشی نشان می دهد). ۶. از موقعیتهای نگرانی زار فرار می کند. ۷. بهانه جو می باشد و زود نا امید می شود (اصطلاحاً نازک نارنجی است) ۸. برای ضعف های خود دیگران را سرزنش می کند. و خلاصه آنکه هر فردیکه دنیا است برای شناخت یک دنیا، یک دنیا چیز باید آموخت. منابع ۱- بیابانگرد، اسماعیل: روشهای افزایش عزت نفس در کودکان و نوجوانان ۲- انیکسون، وینال و همکاران: زمینه روانشناسی - ترجمه محمد تقی براهنی و همکاران، جلد دوم - تهران: انتشارات رشد ۱۳۶۸۳- سیف علی اکبر: روانشناسی پرورشی ۴- شفیع آبادی- عبدالله. فنون و روشهای مشاوره چاپ سوم ۵- هنری مالن پاول و همکاران: رشد و شخصیت کودک ترجمه مهشید باسایی ۶- ناتانیل براندن: روانشناسی حرمت نفس ترجمه جمال هاشمی ۷- دکتر هریس کلمز. امینه کلارک رینولدین: روشهای تقویت عزت نفس در نوجوانان. ترجمه پروین علی پور

هویت

سازمان ملی جوانان معاونت مطالعات و برنامه ریزی

۱- مقدمه هویت در معنای کلمه هستی، آنچه موجب شناسایی می شود (فرهنگ معین)، حقیقت شی یا شخصی که مشتمل بر صفات واقعی و ذاتی او باشد (فرهنگ عمید) موضوعی میان رشته ای است علی رغم آنکه بیش از همه رشته ها در روان شناسی و علوم اجتماعی بحث شده است هویت، به معنی عام و معرفت شناختی آن در فلسفه و حوزه های عرفان به معنی ملی و بین المللی آن در علوم سیاسی و حوزه های امنیتی و حتی در اقتصاد و فرهنگ نیز موضوع بحث بوده است در واقع هویت واقعی چند بعدی است و از منظر هر رشته از علوم تعریف خاصی را به خود اختصاص می دهد با این وصف تمامی آنها بر خصایص مشترکی به مانند داشتن تصویری خاص و روشن از خود، جامعه و جهان و کسب کردن نظام ارزشی که در آن خوبی ها بدیها و نبایدها و نبایدها را تعریف میکند، اشاره داشته اند. مانوئل کاستلز، هویت را روند ساخته شدن معنا بر پایه یک ویژگی یا یک دسته ویژگی های فرهنگی که بر دیگر منابع معنا برتری دارند تعریف میکند در نتیجه معنا ساز بودن هویت، بر ساخته بودن آن دلالت میکند به این معنی که چیزی طبیعی و ذاتی

واز پیش موجود نیست بلکه همیشه در حال ساخته شدن است هویت ها همواره تولید و باز تولید میشوند. موضوع هویت با ورود به دنیای مدرن و سر بر آوردن هویت‌های تازه و خدشه دار شدن هویت‌های پیشین مورد توجه اندیشمندان در حوزه‌های مختلف قرار گرفت ظهور پست مدرنیسم که به شدت تکثراگرا چند پاره و نسبت گراست و جریان جهانی شدن و گذشتن از مرزهای سیاسی فرهنگی اقتصادی شتاب گرفتن تغییرات رخداد انقلاب الکترونیک و حرکت به سمت جامعه اطلاعاتی و شبکه‌ای در عصر حاضر مزید بر علت شد و هویت را بیش از پیش مورد توجه قرار داد از این رو رشته‌هایی که بر موضوع هویت بیش از سایر رشته‌ها تاکید داشتند - به مانند روان‌شناسی و جامعه‌شناسی - نگرش و تعریف جدیدی را از هویت ارائه داده‌اند و برای آن مراتب جدیدی متصور شدند. ۲- اهمیت و ضرورت پرداختن به مبحث هویت‌امروزه مساله غامض و پیچیده هویت یکی از مشغله‌ها و دغدغه‌های فکری بسیاری از متفکران دینی سیاسی اقتصادی فرهنگی و اجتماعی دولتمردان و هنرمندان شده است چالش‌های هویتی امروزه سرنوشت سازند هویت پیش شرط هر نوع عمل به ویژه عمل اجتماعی و شرط لازم توسعه است داشتن یک هویت مشخص و مستقل برای افراد یک کشور نه تنها عنصر اصلی زندگی افراد تلقی میشود بلکه به زندگی فردی و اجتماعی انسان معنی میدهد و آن را از پویایی خاصی برخوردار مینماید. شرط اصلی نیل به توسعه پایدار در یک کشور تربیت نیروی انسانی کارآمد با گرایش‌های لازم فرهنگی و اجتماعی و... می‌باشد. بنا به نظر لئونارد بایندر اگر کشوری بخواهد به رشد و توسعه برسد باید پنج بحران را پشت سر بگذارد. این بحران‌ها عبارتند از: بحران هویت، بحران مشارکت، بحران نفوذ، بحران مشروعیت و بحران توزیع. به زعم وی وجه تمایز کشورهای توسعه یافته صنعتی و کشورهای در حال توسعه آن است که آنان در گذشته به طریقی موفقیت‌آمیز بحران‌های فوق به ویژه بحران هویت و مشروعیت را پشت سر نهاده‌اند عطش سیری ناپذیر برای بازسازی اسطوره‌های بومی و تلاش برای باز پروری سنت‌ها نمایانگر شکست نخبانگان جوامع شرقی در جهت پیاده‌سازی تجدد و نوسازی ساخت‌های اجتماعی و ارزش‌های بومی است بحران‌های سیاسی، اجتماعی، اقتصادی، و فرهنگی مزمن در بسیاری از کشورهای شرقی ناشی از این شکست می‌باشد چرا که مشروعیت دولت‌ها که جایگاه نخبانگان سیاسی است از آن ناشی میشود که دولتها بتوانند خدمات مورد علاقه مردم را تهیه کنند. اهمیت و ضرورت شکل‌گیری هویت در افراد دست‌اندرکاران را و میدارد که با دقت نظر و اعمال حساسیت‌های لازم را با اتخاذ روش‌های مناسب برای ایجاد آگاهی و حس تعلق به هویت ملی در جوانان فراهم آورند و موجب بروز رفتارهای مناسب فردی و اجتماعی در این زمینه شوند تحقق جامعه‌ی توسعه یافته مستلزم وجود افرادی است که باورها، گرایش‌ها و تمایلات لازم را برای پیشرفت و توسعه‌ی چنین جامعه‌ای داشته باشند جوانان به عنوان سرمایه‌های اساسی جامعه تعیین و تسهیل‌کننده فرایند توسعه پایدار در همه مقوله‌های فرهنگی سیاسی اجتماعی اقتصادی و... خواهند بود. از طرفی دیگر کسب باور صحیح و به دور از کمترین خطای شناختی و گرایش‌های سالم و تمایلات کارآمد مستلزم دارا بودن یک حس نسبتاً پایدار و منسجم نسبت به اینکه من که هستم و که باید باشم است جامعه‌ای که در درون خود مملو از فرزندان باشد که بتوانند به این سوال پاسخ بدهند از هویت فردی، جمعی و ملی غنی برخوردار خواهند بود. ۳- رویکرد‌ها در نظریه‌پردازی هویت‌تلاش‌های دامنه‌دار و پیگیری که برای مفهوم‌سازی و نظریه‌پردازی هویت صورت گرفته در قالب دو رویکرد نظری قابل تشخیص است که در ادامه شرح داده میشود. ۱-۳- رویکرد مدرن‌ساز

اغاز رویکرد مدرن به هویت در پژوهش‌های آکادمیک به ارای ویلیام جیمز در باره خود باز میگردد او در واپسین سالهای قرن نوزده خود را دارای دو قسمت قابل تمیز دانست خود به عنوان موضوع شناسایی یا من مفعولی حاصل جمع تمام آن چیزهایی است که فرد از آن خود میدانند و مشتمل بر سه دسته من مفعولی مادی، من مفعولی اجتماعی و من مفعولی روحی است. جیمز معترف بود که خود به عنوان فاعل شناسایی یا من فاعلی، در مقایسه با من مفعولی، موضوع به مراتب دشوارتری برای پژوهش محسوب میشود از نظر او من فاعلی آن چیزی است که هر لحظه آگاه و به دیگر سخن اندیشنده است. جورج هربرت مید ۲ با بحث درباره این دو مولفه خود یعنی من مفعولی و من فاعلی به این مساله عمق بیشتری بخشید به اعتقاد مید خود هیچ گاه به صورت من فاعلی در

گاهی حضور پیدا نمی‌کند بلکه همواره به شک یک ایزه نظیر یک من مفعولی ظاهر میشود او خود را محصول اجتماعی میداند که از خلال اخذ دیدگاه دیگری شکل میگیرد بدین صورت که فرد آگاهی می‌یابد موضوعی در حوزه ادراک دیگری است و با درون سازی آن بر خود نیز به عنوان موضوعی در حوزه ادراک خود آگاه میشود. به عقیده کوکی ۳ خود یعنی احساس اینگه فرد کلتی متمایز است اما در عین حال خود و دیگری دو روی یک سکه اند در نتیجه خود فقط بر اساس شباهت و تفاوت نسبی با دیگران است که تعریف میشود کولی به وجود خود گروهی یا ما، علاوه بر خود شخصی معترف است و اظهار میدارد که خود گروهی یا مشتمل بر اشخاص دیگر است یا در یک کلمه ما سخن میگوید. سنت فکری یاد شده در ادامه مورد اقبال جامعه شناسان و روان شناسان اجتماعی بعدی قرار گرفت و به ویژه در کارهای دیدگاه کنش متقابل نمادین ادامه یافت نظریه های جامعه شناسان هویت به طور عام و نظریه هویت به طور خاص حاصل چنین روشی است که تا به امروز ادامه یافته است. ۱-۱-۳- نظریه جامعه شناسان ۱. دیدگاه کنش متقابل نمادین این دیدگاه تلاش دارد بنیادهای نظری هویت را در قالب سازه هایی اجتماعی ارائه نماید از این رو سنت جامعه شناختی نظریه هویت بیش از همه به تعامل گرایی نمادین پیوند خورده است. قضیه بنیادین در تعامل گرایی نمادین از این قرار است که مردم معانی نمادین را به اشیا رفتارها خودشان و دیگران اطلاق می کنند این معانی را طی تعاملیهایشان با هم منتقل مینمایند و بسط میدهند پس معانی و در نتیجه هویتها طی تعامل شکل می گیرند و بسط مینمایند. ویژگی مشترک در دیدگاه کنش متقابل نمادین اهمیت است که بر این محیط اجتماعی در شکل گیری خود قائلند لیکن رویکردهای تعامل گرا به هویت در تاکیدشان بر ساخت اجتماعی و هویت از سویی و روندها و تعاملاتی که طی آنها هویتها ساخته میشوند از سوی دیگر تفاوت میکنند و به دو دسته تقسیم میشوند: تعامل گرایان ساختی و تعامل گرایان فرایندی. الف - دیدگاه تعامل گرایان ساختی چهره شاخص تعامل گرایان ساختی، مانفورد کان ۴، پایه گذار مکتب ایوا است متفکران این مکتب بر عملیاتی سازی مفاهیم تعامل گرایی نمادین به نحوی استاندارد که بتوان فرضیات را به طور گزاره های تعمیم پذیر درباره رفتار انسان بود. به نظر کان خود در کانون نظریه جامعه شناختی قرار دارد در تعامل اجتماعی با درونی شدن ایستارهای دیگران نسبت به خود شکل میگیرد دیگرانی که فرد با آنها در تماس است یا به نحوی از آنها آگاه است به منظور پژوهش میتوان خود را مجموعه کم و بیش ثابتی از ایستارها درباره هویت خود شخص در نظر گرفت به نظر کان چون ایستارها گرایش به عمل هستند بحث خود به عنوان مجموعه ای از ایستارها به این نتیجه گیری منجر میشود که اگر هویت شخصی را با عمق کافی همان طور که او خودش را میشناسد بشناسیم اطلاعات کافی برای تبیین فعالیت ها او و پیش بینی فعالیت آینده اش در اختیار داریم و اگر در یک مورد خاص نتوانیم پیش بینی کنیم حداقل بعضی از گرایشها و تمایلات روشن میشود و بعضی گزینه ها مشخص میگردد. بدین ترتیب کان خود را به عنوان مجموعه ای از ایستارها (یعنی من مفعولی) مفهوم سازی میکند و با پرسش از مردم درباره ایستارهایشان نسبت به خودشان مساله ذهنیت خود را پوشش میدهد (اسکیدمور ۱۳۷۲ ص ۲۷۴) این کار تلاشی عینی برای کشف هویتی ذهنی است کان از مون بیست جمله ای معروف خود را (با عنوان من کیستم)؟ برای همین منظور تنظیم نمود. کان در یافت که پاسخ به پرسش من کیستم؟ را میتوان به دو گروه اجتماعی و نیمه اجتماعی تقسیم نمود پاسخ های اجتماعی، پاسخهایی در خصوص تشخیص هویت است که برای دیگران آشکارست یا میتواند آشکار باشد اموری مانند تعلق مذهبی، جنسیت، تعلق طبقاتی و مانند اینها در این مقوله میگیرند مقوله نیمه اجتماعی شامل ان اقلام تشخیص هویت است که ما آنها را خصوصی تر میدانیم مانند خوشحالی و غم، خوش بینی و بدبینی و مانند اینها. به زعم کان اکثر افراد ابتدا به هویت اجتماعی و فقط پس از آن به هویت نیمه اجتماعی (جهان خصوصی ترشان) (شاید از نظر ارتباطی کمتر تنفیذ شده) میروند تا خودشان را با احکام نیمه اجتماعی شناسایی کنند این امر تفسیر ساده ای داشت فرض بران بود که افراد خودشان را از خلال تماس با دیگران میشناسد نظریه من مفعولی میگوید که ایستارهای خود محصول افکار دیگران در مورد ماست این ایستارهای خود که برای ما اهمیت زیادی دارند ایستارهای اجتماعی وی را میسازند این گرایش به تفکر سریع و بدون مقدمه درباره

بعضی ایستارهای خود را کان عامل برجستگی می نامد به گونه ای که یک ایستار هر چه سریعتر به ذهن بیابد برجسته است و تشخیص هویت اجتماعی نوعاً برجسته است. اهمیت پژوهش کان توجه به دو موضوع است یکی به این نکته که برجستگی موارد اجتماعی تشخیص هویت برای تمام افراد صدق نمیکند و افراد در نشان دادن وابستگی به جنس تحصیلات مشارکت در گروه و مانند اینها از یکدیگر متفاوتند دیگر اینکه با ابزار استاندارد مانند آزمون احکام بیست جمله ای میتوان میزان تفاوت افراد با یکدیگر را در امر تشخیص هویت سنجید و بین این امور و سایر ویژگی های آنان روابط همبستگی برقرار کرد. ب- دیدگاه تعامل گرایان فرایندی هربرت بلومر ۵ از جامعه شناسان مکتب شیکاگو شخصیت برجسته تعامل گرایان فرایندی محسوب میشود وی کار کان را از ظرایف و دقایق بی بهره میدانست و معتقد است کان با بیست گزاره خود نمیتواند به همان اندازه سایر تعامل گرایان روابط و شکل آنها را مورد بررسی قرار دهد. تعامل گرایان فرایندی بر فرایندهای مذاکره تاکید دارند مذاکره درباره اینکه افراد چه کسانی هستند برای تعریف های طرفینی موقعیت ها بنیادی محسوب میشود این مذاکرات است که زمینه ارائه خود یا مدیریت بیان را مهیا میسازد در نتیجه هویتها سازه های اجتماعی استرا تزیک اند که طی تعامل ایجاد شده و دارای پیامدهای مادی و اجتماعی اند. این سنت سازوکارهای تعاملی خاصی را که طی آنها هویتها ساخته میشوند اشکار میسازد این سازوکارها نیز همیشه به وسیله سلسله مراتب اجتماعی شکل گرفته اند گافمن ۶ به عنوان کسی که جامعه شناسی مردم شناسی و روان شناسی اجتماعی را با هم ترکیب میکند چگونگی در گیر شدن سلسله مراتب منزلتی در چرخ دنده های تعاملی با جزئیات تشریح شده است. ۲. نظریه هویت اجتماعی نظریه هویت اجتماعی توسط تاجفل و همکارانش تدوین شده است و بر اساس آن هویت دارای دو وجه فردی و اجتماعی است هویت فردی ناظر بر جنبه هایی از خود است که سبب تمایز فرد از دیگران میشود و خاص فرد است در مقابل هویت اجتماعی بیانگر تشابهات فردی است در این بعد فرد بر مبنای وابستگی های گروهی یا طبقاتی خود را تعریف میکند تاجفل هویت اجتماعی را دانش فرد از تعلق به گروه اجتماعی خاص و اهمیتی که برای این عضویت متعلق به گروه با ویژگی ها و خصایص سایر گروهها قابل رقابت باشد بر اساس این دیدگاه هر زمان که احساس تعلق به گروه افزایش می یابد فرد به حالتی شبیه آنچه دگرسان بینی خود گفته میشود دست می یابد فرد تا حد امکان با گروه همانند سازی میکند و تفاوت های خود و دیگران را کاهش میدهد در این حالت فرد خود را ب اساس قوانین گروهی تعریف میکند. تاجفل و همکاران دریافته اند که هدف دسته بندی اجتماعی افراد در دو گروه مجزا میتواند منجر به گونه ای رفتار بین گروهی شود که افراد به نفع اعضای گروه خود و به ضرر افراد بیرون از گروه عمل کنند در واقع این موضوع اشکار ساخت که هدف آگاهی از بودن در یک گروه در مقابل گروه دیگر تحت شرایط خاص برای به راه افتادن فرایندهای رقابت و تبعیض بین گروهی کافی است. تاجفل و ترنر این بحث را پیش کشیدند که دسته بندی اجتماعی افراد در این پارادایم حداقلی هویت اجتماعی برای آنان ایجاد میکند به عبارت دیگر آنان عضویت در دسته اجتماعی مشخص را به عنوان تعریف خود پذیرفتند هویت اجتماعی به عنوان جنبه ای از خود انگاره شخصی مبنی بر عضویت های مفهوم سازی شد به این معنا که هویت اجتماعی تعریف شخص از خود است بر اساس برخی از عضویت های گروه اجتماعی و با ملاحظات ارزشی و احساسی مقارن آن. بنا بر نظریه تاجفل، هویت اجتماعی به عنوان آگاهی فرد از تعلق به یک گروه اجتماعی معین و ارزش و اهمیت عاطفی این عضویت برای فرد مفهوم سازی شده است در نتیجه بنا بر افراد به گروههای متفاوت است که آنها به یک هویت اجتماعی معرف وضعیت به خصوصشان در جامعه دست مییابند اما تعلق به یک گروه معین فقط در صورتی به مشارکت در یک هویت اجتماعی مثبت میانجامد که مشخصات آن گروه بتواند به طور جانبدارانه ای با دیگر گروهها مقایسه شود در این مقایسه افراد به داوری به نفع گروه خود گرایش دارند. ۲-۳- نظریات روان شناسان نظریه های روان شناسان درباره هویت در اوائل دهه هفتاد مطرح شد اندیشه های صاحب نظران این رویکرد با اعتقاد به روندهای روانی شخص که نقشی ضروری در ساخت و پرداخت هویت ایفا میکنند و عمدتاً با دیدگاه شناخت اجتماعی همپوشی دارند مطرح شد این دیدگاه از دیدگاههای مسلط در روان شناسی اجتماعی است که بیشتر در

قالب ساختهای شناختی به تبیین بنیان‌های نظری و تجربی هویت میپردازند. هویت در روان‌شناسی یکی از مشخصات شخصیت افراد تلقی میشود. کاردان معتقد است احساس هویت عبارت است از احساسی که انسان نسبت به استمرار حیات روانی خود دارد و یگانگی و وحدتی که در مقابل اوضاع و احوال متغیر خارج همواره در حالات روانی خود حس میکند بنابراین هویت انسان درای نوعی ثبات است. هویت زمانی پیدا میشود که انسان با غیر مواجه میشود و این غیر یا فرد است و یا جامعه‌ای دیگر بنابراین تا زمانی که غیری در مقابل هویت نباشد فرد نمی‌تواند خود و دیگران را دریابد و تفاوت‌های میان خود و دیگران را پیدا کند اما تصور اریکسون از هویت نسبتاً کلی میباشد اریکسون مینویسد: معرفت هر فرد نسبت به خود منوط به این است که تصویرهایی که او از خود دارد و چهره‌ای که دیگران از وی ترسیم میکنند کدام زودتر در ضمیر او جایگزین میشود و حساسیت جوانان و همچنین سنگدلی ظاهری آنان نسبت به امور و ارزش‌ها و بی‌پروایی آنان در انتقاد به همین موضوع بستگی دارد و معتقد است که عمده‌ترین تکلیف یک نوجوان حل بحران هویت در برابر سر درگمی نقش است و برای رسیدن به هویتی کم‌وبیش با ثبات نوجوان باید نیازها و آرزوها و توانایی‌های خود را به شکل تازه‌ای سازماندهی کند تا از طریق آن بتواند خود را با انتظارات موجود در جامعه وفق دهد. به اعتقاد جیمز مارسیا هویت عبارت است از یک سازمان پویا خودساخته و درونی از کاشاننده‌ها تواناییها باورها و تاریخچه فردی تحول این ساختار زمانی است که افراد نسبت به یگانگی‌شان و شباهت‌هایشان با دیگران و نقاط ضعف و قوت خود در روش‌هایی که در جهان اتخاذ میکنند آگاه‌تر باشند و تکیه بیشتری بر منافع بیرونی برای ارزشیابی خودشان نمایند. مارسیا دو روند را در شکل‌گیری هویت دوره است که در آن فرد در زمینه تقلیدها همانندسازی‌های گذشته انتظارات نقش‌ها و سنن اجتماعی پرسشگری میکند در مورد علایق استعدادها و جهت‌گیری‌های خودش به تامل میپردازد و نقش‌ها آرمانها و صور مختلف هویت را مورد آزمایش قرار میدهد تعهد از اتخاذ تصمیم‌های نسبتاً بادوام و تثبیت نسبی در صور مختلف هویت جهت‌گیری تلاش‌های فردی به سوی تصمیم‌های اتخاذ شده است. به نظر مارسیا نوجوانان طی دوران طولانی نوجوانی با مسائل مختلف روبه‌رو میشوند برای مارسیا نوجوانان در دوره اولیه این مرحله ویران‌سازی بسیار فشرده بوده و برخی دیگر ناراحتی کمتری را تجربه مینمایند درجه ناراحتی احتمالاً بستگی به آن دارد که نوجوانان در هر زمان تا چه حد با تغییر روبه‌رو میگردند به نظر مارسیا نوجوانان باید آماده خطرپذیری بوده و تحت شرایط عدم قطعیت زندگی کنند علت عدم قطعیت نوجوانان این است که در طی کاوشگری خود با عقاید و دیدگاه‌هایی مواجه میشوند که با عقاید والدین آنها که قبلاً آن را پذیرفته بودند متفاوت است در واقع ابشخور بسیاری از این عدم قطعیت‌ها ناشی از جستجوی احتمالات و عقایدی است که متفاوت از عقاید والدین‌شان میباشد بسیاری از نوجوانان این موضوع را خطرناک میدانند و تنها تعداد اندکی از آنان هستند که پیامدهای چنین خطراتی را میپذیرند نوجوانان به دنبال جستجوی شیوه‌های جدیدی از مفهوم بودن هستند مارسیا معتقد است بسته به اینکه نوجوان در انجام و ادامه این کار چه میزان تعهد داشته باشد چهار پایگاه هویتی مطرح میشود که این پایگاه‌های هویتی عبارتند از: ۱. هویت سردرگمین هویت به یک حالت تعلیقی در زندگی مربوط میشود به ندرت تعهدی نسبت به اشخاص عقاید یا اصول وجود دارد در عوض تأکید عمده بر نسبیت و زندگی برای لحظه میباشد در این حالت به نظر میرسد که فرد از درون خالی است نقشهای اجتماعی را امتحان نموده و به سرعت ترک مینماید به نظر میرسد که فرد فاقد خود و بدون جهت و سرگردان است تثبیت در این مرحله را بحران هویت مینامند افرادی که در این مرحله تثبیت در این مرحله را بحران هویت مینامند افرادی که در این مرحله تثبیت میشوند از حداقل تعهد و جستجوگری برخوردارند. ۲. هویت زودرس یا دنباله‌رو در این مرحله فرد بیشتر توسط دیگری جهت داده میشود تا توسط خودش به ندرت سوال مینماید نقشی را که افراد قدرتمند یا دوستان با نفوذ به او توصیه مینمایند با فراغ‌بال میپذیرند به نظر میرسد عدم توافق کمی وجود داشته باشد فرد تا حدی از روی جبر آنچه را که بزرگترها و افراد با نفوذ در مورد رشته تحصیلی دین و مذهب و سیاست میگویند میپذیرد از کشمکش برای مستقل شدن خودداری مینماید و از مسئولیتی که به دنبال آزادی وجود دارد میترسد افرادی که

در این مرحله تثبیت میشوند دارای تعهد بالا اما جستجوگری پایینی هستند ۳. هويت مهلت خواه يا ديررساين نوع هويت معمولا نتيجه يك تصميم سنجيده وبا تعمق ميباشد كه فرد به خود فرصتي ميدهد تا از فشار ناشی از مدرسه دانشگاه يا اولین شغل تا حدی خلاصی یابد هدف این است كه فرصتي برای نفس كشیدن ایجاد كند تا طی ان فرد جنبه های روانی خود و حقیقت عینی را بهتر كشف کرده وبشناسد در هويت دير رس يا مهلت خواه جستجوی اصیل برای انتخاب شقوق ممكن وجود دارد فقط در انتظار زمان نیست فرد احتیاج دارد خودرا در تجارب مختلف بیازماید تا به شناخت عمیقی در مورد خود برسد افرادی كه در این مرحله از رشد هويت قرار دارند دارای جستجوگری بالا و تعهد پایین هستند ۴. هويت موفق يا پیشرفته بهترین پایگاه هويت هويت موفق است كه در این مرحله شخص به تدریج افكار راجع به خود وهمانند سازهای پیاپی كودکی را انسجام ميبخشد تا به يك ماهیت وجود شخصی و تصمیم گیرهای متفكرانه میدانند فرد نسبت به انتخاب های گوناگون ودشواری كه در زندگی برایش ایجاد شده آگاه میگردد در این حالت فرد انتخابی كه مینماید همراه با تعهد ميباشد تعهدی كه منابع روانی فرد را در خدمت رسیدن به اهدافش قرار میده در واقع در این مرحله فرد هم از جستجوگری بالا- وهم از تعهد و وفا داری بالایی برخوردار است ۴-۳- رویکرد پسامدرن: نظریه گفتمانی نظریه گفتمانی به باریك بینی های منتقدان مدرن گرایي وبه روایتی جریان پسامدرن تعلق دارند از دیدگاه بسیاری از ایشان هويت بر ساخته دنیای مدرن است هويت روایتی است كه شخص یا سوژه مدرن هر گونه تفاوت یا تمایز نظیر تقابل های دوگانه هويت غیریت وحدت مغایرت وغيره مردود است. ایشان رویکردی گفتمانی دارند ومیگویند هويت ها دستاورد گفتمانها هستند مقولات اجتماعی نیز ساخته وپرداخته گفتمانند واقیعت اجتماعی در گفتمان ها زاده میشوند وشكل میگیرند ووجودی خارج از گفتمانها ندارند بنابراین استنتاج هويت ها نیز ریشه در گفتمانها دارند وانگهی چون گفتمان ها سیالند انسدادطلبی ندارند وحقیقت محور نیستند پیامد ان هويت هم متغیر ودگرگون شونده هستند اگر حال واستعداد برخورداري از چند هويت را دارد. در رویکرد گفتمانی گفتمان به كارگیری نهادینه زبان ونظام های زبان مانند نشانه است این نهادینگی ممكن است در سطح رشته ای علمی در سطح سیاسی در سطح فرهنگی ودر سطح گروهی كوچك روی دهد چندین گفتمان نیز ممكن است در ان واحد وجود داشته باشند كه درباره يك موضوع خاص بسط یابند. گفتمان ها ممكن است با يكدیگر به رقابت برخیزند ویا نسخه های مجزا وناسازگاری از واقیعت بیافرینند شناخت هر چیز به معنای شناخت برمبنای يك یا چند گفتمان است در نتیجه درك تجربه واحراز هويت شخص اجتماعی فقط از طریق دستجانی میسر است كه در گفتمان موجود باشند. قدرت ویژه این رویکرد نیز به عنوان يك پارادایم پژوهشی در ان است كه هم نیروی تشكیلاتی كفتمان را به حساب میاورد وهم قدرت انتخاب افراد را در رابطه با ان اعمال به وادی فراموشی نمی سپارد نیروی تشكیلاتی هر عمل گفتمانی در تخصیص جایگاههای سوژه ان نهفته است جایگاه سوژه يك مجموعه نمایشی مفهومی رابا محلی در درون ساختار حقوق انانی كه از مجموعه نمایشی استفاده میکنند متحد میسازد در نتیجه هنگامی كه فرد در يك جایگاه خاص قرار دارد به ناگزیر جهان را از نظر عواید ان جایگاه وبنا بر مفاهیم استعاره ها وتصاویری مبیند كه در درون ان عمل گفتمانی خاص جای گرفته اند البته امکان انتخاب آگاهانه به طور اجتناب ناپذیری وجود دارد چرا كه همیشه اعمال گفتمانی متعدد ومتضادی وجود دارند كه هر شخص می تواند در انها درگیر شود از این رو فرد در روندهای تعامل اجتماعی نه به عنوان يك محصول نهایی نسبتا تثبیت شده بلکه به عنوان کسی حضور دارد كه طی انواع اعمال گفتمانی كه در انها مشاركت دارد تشكيل وباز تشلیل میشود بنابراین پرسش از اینکه فرد چه کسی است همواره پرسشی باز است وپاسخ ان بسته به جایگاههایی كه در درون اعمال گفتمانی خود فرد ودیگران در دسترس قرار میگیرند تغییر میکند ۴- ویژگی های هويت مفهومی هويت دارای ویژگی ها وخصوصیاتی است كه این ویژگی ها باعث اختلافات بسیار در مورد تعریف ان شده ومحققان رشته های مختلف را به بحث در مورد ان وا داشته است در اینجا به چند مورد از مهم ترین انها اشاره میشود: ۱- چند لایگی: اصولا هويت امری چند لایه یا چند سطحی است این لایه ها وسطوح هويت زندگی انسانی را از هستی درونی فرد تا هستی جهانی وی در

برمیگردد لایه یا سطح اولیه ان در مقیاس فردی است سطح دوم هویت مربوط به هویت گروهی است که می تواند در مورد قوم قبیله طایفه محله و غیره مطرح شود سطح سوم هویت ملی است که ناشی از تعلق فرد به یک کشور یا یک ملت است در دنیا ی مدرن این سطح اهمیت بسیار زیادی دارد زیرا حلقه ارتباطی بین هویت های خاص محلی و هویت های عام و فراملی محسوب میشود بالاخره در سطح چهارم میتوان از هویت های فراملی نام برد در این سطح عوامل ارزشهایی چون دین مطرح میشوند که معمولاً نمیتوان آنها را در چهار چوب یک کشور یا یک ملت محدود ساخت علاوه بر این لایه بندی که در ان نوعی تدرج اعتلایی دیده میشود برخی از محققان برای هویت لایه های متعدد دیگری بر شمرده اند که در ان تدرج اهمیت زیادی ندارد به عنوان نمونه هویت را دارای لایه های خاکی (تاریخ جغرافیا و دولت) خونی (ریشه نژاد ترکیب) و فرهنگی (زبان مذهب علم و هنر) دانسته اند. ۲- پویایی: اصولاً برخلاف تصور افرادی که فکر میکنند هویت امری ایستا و بدون تغییر و دگرگونی است یکی از ویژگی های هویت پویایی و تحول ان است در واقع در ماهیت هویت نوعی تناقض وجود دارد زیرا هویت همواره حامل عناصری ایستا و عناصری پویا است. ۳- تقویت و تضعیف: مشخصه دیگر هویت که با ویژگی قبلی ارتباط نزدیکی دارد امکان تقویت یا تضعیف هویت در کلیه سطوح و لایه های ان در مقاطع مختلف است در واقع پویایی هویت باعث میشود که با تغییر شرایط زمانی و مکانی شاهد تقویت یا تضعیف هویت باشیم به عنوان نمونه برخی وقوع حوادث تاریخی سیاسی و اجتماعی نظیر تجاوز بیگانگان جنگ شکست و پیروزی رزمی ورزشی و انتخاباتی را در تقویت یا تضعیف هویت ملی میدانند. ۴- تعارض هویتها: یکی دیگر از ویژگی های هویت تعارض هویتها در سطوح و لایه های مختلف ان است در واقع هنگامی که بر اثر کسب برخی هویت های تازه افراد مجبور به نفی یا کنایه گذاردن بخشی از هویت گذشته خود بشوند ما شاهد نوعی تعارض هویتی خواهیم بود این تعارضات میتوانند در سطوح فردی یا ملی روی هند اما به نظر میرسد مهم ترین انها زمانی روی میدهد که دولت ها تلاش مینمایند با استفاده از قدرت نوعی هویت سازی انجام دهند. ۵- اقسام هویت هویت را در یک نگاه کلی به چند دسته تقسیم کرده اند در ادامه مباحث به طور اجمال به هر یک از این اقسام و مولفه های انها اشاره میگردد: ۱-۵- هویت فردی هویت فردی به ثبات یگانگی فرد در ارتباط با خود و سایرین اشاره دارد احساس نسبتاً پایدار از یگانگی خود در مقابل دیگری که به فرد کمک میکند تا در ک کند که او کیست و چه تفاوتی با سایرین دارد هویت فردی خوانده میشود هویت اقتصادی هویت شخصی هویت جنسی هویت شغلی هویت جسمی و هویت خانوادگی از اقسام هویت فردی است شخصیت در هر دو بعد هویت فردی و خانوادگی شکل میگردد برای مثال شخصیت افراد در خانواده ای که از نوع گسترده است با خانوادگی که از نوع هسته ای است فرق میکند و یا شخصیت در خانواده هایی که سیستم متمرکز و متصل در ان وجود دارد غالباً شخص اقتدارگرا تحویل جامعه میدهد و خانوادگی با سیستم غیر متمرکز و غیر متصل غالباً اشخاصی ازادی خواه و ازادی طلب تحویل جامعه میدهد. ۲-۵- هویت جمعی هویت جمعی هویت های متعددی مانند قومی ملی دینی تاریخی و فرهنگی را پوشش میدهد هویت جمعی برخاسته از لایه های فرهنگ به هم پیوسته چه به صورت متداخل و چه به صورت همپوشی در هویت تاریخی فرهنگی قومی ملی و دینی است. ۳-۵- هویت ملی هویت ملی بالاترین سطح هویت جمعی در یک جامعه است که از یک طرف در درون جامعه نوعی همبستگی و انسجام بین اعضای خود ایجاد میکند و از طرف دیگر این جامعه را به عنوان یک کل از جوامع دیگر متمیز و متفاوت نشان میدهد همچنین هویت ملی را نوعی احساس خود بودن جمعی دانسته اند. ملایی نژاد معتقد است که هویت ملی ایجاد کرده و نیز انعطاف پذیری لازم برای به نفس در افراد افتخار و غرور ملی ایجاد کرده است وجه مشترک اغلب تعاریف هویت ملی را عنصر احساس تعهد به عناصر هویت بخش یک کشور است در تعریفی دیگر هویت ملی را آگاهی یابی بر مجموعه ملت و احساس همبستگی عاطفی یا اجتماعی بزرگ ملی و وفاداری به ان تعریف کرده اند محسنی نیز هویت ملی را آگاهی یابی بر مجموعه ملت و منتسب دانستن خود به ان یا تعلق داشتن به ان میدانند در یک جمع بندی از تعاریف ارائه شده در این زمینه مینوان گفت برخی از تعاریف هویت ملی بر عناصر یکپارچه کننده واحد سیاسی مستقل تاکید دارند و ان را مجموعه ای از

گرایش‌ها و نگرش‌های مثبت به عوامل و عناصر الگوهای هویت بخش و یکپارچه کننده در سطح یک کشور به عنوان یک واحد سیاسی تعریف میکنند و برخی دیگر به جنبه روانی آن تاکید دارند یعنی افرادی که از لحاظ فیزیکی و قانونی عضو واحد سیاسی میباشد و موضوع قوانین آن واقع میشوند از نظر روانی نیز خود را متعلق به اعضا آن واحد تلقی مینمایند که این امر به نوبه خود در بقا نظام سیاسی جامعه تأثیری عمیق خواهد داشت عده ای نیز مشترکات ملی و دلبستگی به آن را عنصر اصلی تعریف هویت ملی دانسته اند و آن را به عنوان مجموعه ای از ویژگی ها و وابستگی ها و پیوندهای جغرافیایی تاریخی فرهنگی اجتماعی و قومی که زندگی انسانی را در بر میگیرند و عضو جامعه به آن میبالد و افتخار میکند تعریف میکنند هویت ملی از نظر جامعه شناسی به مثابه نوعی احساس تعهد و تعلق عاطفی نسبت به مجموعه ای از مشترکات ملی جامعه است که موجب وحدت و انسجام میشود و دارای ابعاد مختلف خرده فرهنگ ملی و دینی جامعه ای و انسانی است و ویژگی اصلی آن قابلیت انعطاف اجزا آن و بومی بودن ابعاد تشکیل دهند ه آن میباشد در واقع میتوان این گونه بیان کرد که هویت ملی بیشتر ناظر به درونی کردن هویت جمعی جامعه از طرف فردا است در طول جامعه پذیری هویت ملی را با تمام ابعادش درونی میکند و آنها را جزیی از شخصیت خویش میسازد از طریق همین درونی کردن هویت ملی است که فرد به تشابهات ملی خود با هموطنانش پی میرسد و نوعی احساس پابندی دلبستگی و تعهد نسبت به آنها و به جامعه احساس میکند او به تفاوتها ی خود به عنوان عنصری از جامعه با جوامع دیگر آگاه میشود و این آگاهی از تفاوتها به پیوند او با جامعه خویش استحکام می بخشد بیتیوجهی به تاریخ گذشته و نادیده گرفتن جلوه های تاریخی فرهنگی به تدریج موجب میشود که فرهنگ بیگانه برتر از فرهنگ خودی جلوه گر شده و فرد با پذیرش آن دچار بحران هویت ملی شود در چنین شرایطی افراد نسبت به مظاهر ارزش ملی فرهنگی خود آگاهی درستی نداشته و نتیجه اینکه با انفعال و بی تفاوتی با خود و جامعه برخورد خواهند کرد بنابراین شکل گیری و ثبات هویت ملی میتواند عامل مهم و قوی برای ایجاد خود پنداره مثبت تلقی شده و به ارزش گذاری جامعه خودی منجر شود آنچه اغلب محققین بران اتفاق نظر دارند این است که سه رکن مهم و عمده هویت ملی عبارتند از:

- ۱- جغرافیا و سرزمین بانوسانات میان فلات ایران با مناطق کوهستانی آن ۲- زبان فارسی با همه تغییرات که در اثر آمیزش با زبانهای دیگر داشته است و ۳- دین اسلام که به رغم همه اختلافات اصل و اساس آن ثابت و استوار مانده است. شاخص های هویت ملی را میتوان در مصادیق ذیل مشاهده کرد: - احساس رضایت از ایرانی بودن - علاقه به زندگی در ایران - علاقه به دین فرهنگ و میراث فرهنگی ایران - اعتقاد به توانایی مردم ایران در حل مشکلات ایران - عدم احساس حقارت فرهنگی در برابر بیگانگان - مرعوب نبودن در برابر پیشرفت های علمی و تکنولوژیک کشورهای صنعتی و پیشرفته - آگاهی تعلق خاطر و پابندی به ارزشها و باورها هنجارها نمادها و اسطوره های ملی ۴-۵- هویت قومی هویت قومی مجموعه ویژگی ها و سبک زندگی اعضای یک گروه است که خود را با کمک برداشتها و احساساتشان درباره نمادها ارزشها و تاریخ مشترک خود به عنوان یک گروه مشخص معرفی میکنند هر یک از این اعضا احساس فردی نگرشها و رفتارهای خاصی درباره خود به عنوان یکی از افراد قوم معین دارد. بیه و هووانگ (۱۹۹۶) میگوید رشد هویت قومی فرایندی است که از یک هویت نااشکار و تجربه نشده آغاز میشود و در یک دوره اکتشافی به یک هویت آشکار قومی تبدیل میشود رشد یک هویت قومی نیازی اساسی برای هر انسانی است که به وسیله آن میتانند یک احساس مشترک تاریخی و یک احساس تعلق در خود ایجاد کند. فرهنگ پذیری اساس شکل گیری هویت قومی هر فرد است چه عضو اکثریت قومی یک جامعه و چه عضو یکی از قابلیت های قومی باشد هر فردی در هر حال باید به نوعی خود را با فرهنگ محیط اطراف خویش سازگار نماید این سازگاری فرهنگی برای گروههای اقلیت دشوارتر است چون از یک سو باید خود را با فرهنگ اکثریت مردم کشور خود سازگار نمایند و از سوی دیگر باید با فرهنگ قومی خویش رشد کنند در این باره فلدمان و روزنتها (۱۹۹۲) اظهار میدارند که مشکل گروههای اقلیت قومی این است که فرهنگ اکثریت چندان ارزشی برای فرهنگ های اقلیت قائل نیست و این امر تعارضی را برای آنان ایجاد میکند شکل گیری هویت در گروههای اقلیت پیچیدگی ها و دشواریهای

بزرگ تری نیز دارد مشکل این گروه عبارت است از: کسب هویت متناسب با الزمات کل جامعه و دستیابی به هویتی قومی یا گروهی خاص خویش در یک جامعه کثرت گرا این دشواریها قابل حل است اما در جامعه هایی که اکثریت یا گروه مقتدر جامعه فرهنگ تسلط خود را به شدت اعمال میکنند و میکوشند تا همگان را همانند کنند و هویت فرهنگی اجتماعی خود را تحمیل نمایند دشواری کار بیشتر است و افراد ناگزیرند یا تسلیم طلبی پیشه کنند و یا درگیری به وجود آورند در چنین شرایطی تنها معدودی از افراد با تربیت و مراقبت حساب شده بزرگسالان خویش شایستگی های فکری و انگیزشی و واکنش پیشرفت و برخورد فعال برای کسب هویت خاص خویش را بروز خواهند داد هر چه میزان فشار فرهنگ مسلط به گروههای اقلیت بیشتر باشد افراد متعلق به این گروه برای حفظ هویت فرهنگی اجتماعی خاص خود درگیری و معاوضه را ثمر بخش نمیدانند و چهره دوگانه تری خواهند یافت. ۵-۵-

هویت دینی می توان دین را به نحو بسیار کلی مجموعه ای از اعتقادات اعمال و عواطف دانست که حول تجربه غایی یا امر قدسی و متعالی سامان یافته است این حقیقت غایی را میتوان بر حسب تفاوت ادیان و مذاهب به صورت واحد یا متکثر مشخص یا غیرمتشخص الهی یا غیرالهی دانست. هویت دینی عبارت است از اتکای فرد به یک نظام یا پایگاه اعتقادی که در جهت گیری فرد در زمینه های مختلف تاثیر میگذارد به زعم الکايند هویت دینی برداشت هر فرد در مورد مسائل دینی دارد. هویت دینی فرایندی است که افراد یک گروه طی آن با برخورداری از دین و تعالیم مذهبی مشترک پایبندی و وفاداری خود را به آن حفظ نموده و با تمایل به انجام مناسک و آیین های مذهبی فراگیر به شکل دهی و تحکیم آن میپردازد این نوع هویت موجب دلگرمی سرزندگی عمومی میشود. رشد دینی که در مجموع دارای ویژگی های عمومی سایر جنبه های رشد ادبی یعنی رشد زیستی شناختی عاطفی اخلاقی اجتماعی فرهنگی است در ارتباط متقابل با سایر بیشتر و کیفیت پیچیده تری پیدا میکند این رشد فرایندی مداوم و تراکمی است حالتی کلی دارد و همراه با تفاوتها ی فردی است انعطاف پذیر و قابل تغییر است و در شرایطی اجتماعی فرهنگی زندگی هر فرد شکل میگیرد تحقیقات نشان داده است که نوع مناسبات در خانواده باعث ایجاد فضایی از زندگی میشود که تاثیر مهمی در افزایش یا کاهش باورهای فرزندان به جای میگذارد از دسته از والدین که هم از فرزندان شان حمایت میکنند و هم روی آنان کنترل دارند فرزندان تربیت میکنند که ارزش های دینی و اخلاقی مشابه با آنان دارند اما والدینی که فرزندان خود را کاملاً حمایت میکنند ولی کنترل روی آنان ندارند و نیز والدینی که نه حمایت چندانی از فرزندان خود میکنند و نه کنترل روی آنان دارند فرزندان تربیت خواهند کرد که باورها و ارزشهای اخلاقی چندانی موافقی با پدر و مادرشان ندارند وجود تعارض در خانواده و در بین والدین و فرزندان نیز مانع از انتقال ارزشهای دینی والدین به فرزندان میشود. این نوع هویت را میتوان در پایبندی به جوهر دین و ارزشهای بنیادین مذهبی و فراگیر بودن ارزشها و دل بستگی جمعی و عمومی به شعایر مناسک نهادهای دینی و مشارکت و تمایل عملی به ظواهر و آیین های مذهبی و دینی مشاهده نمود چارلز گلاک برای دینداری پنج بعد متمایز را مشخص کرده است: ۱- بعد تجربی دین ناظر بر تجربه های معنوی زندگی که برای اشخاصی که به آن نائل میشوند این احساس ایجاد میشود که با خداوند یا یک امر متعالی در ارتباط هستند. ۲- بعد ایدئولوژیک دین که ناظر بر اعتقاد به واقعیت الوهیت و پیوسته های آن است ۳- بعد مناسکی بر اعمال که در چهار چوب زندگی دینی انجام داده است ناظر است ۴- بعد عقلانی که ناظر بر شناخت اصول متون مقدس ادیان است ۵- بعد پیامدی یعنی تبعات تجربه ها اعمال و اعتقادات دینی افراد در زمینه های مختلف زندگی. ۶-۵- هویت تاریخی- فرهنگی آن بخش از هویت که ما را از هویت های دیگر جهان پیرامون متمایز میکند و بیانگر تفاوتهای ما از دیگران باشد نه اختلافات مان هویت فرهنگی نامیده شده است این نوع هویت که فراگیر ترین نوع آن در بین شهروندان یک کشور است از مهم ترین اجزا هویت جمعی است که سبب توافق فرهنگی میشود و شامل کلیه ابعاد فرهنگی و نظام اجتماعی است که به نوعی خود آگاه و یا ناخود آگاه ما را تحت تاثیر قرار میدهد و نشانه تاریخ یک فرهنگ و یک ملت به شمار میرود. شاخص های این هویت عبارتند از آیینها و سنت های عام جشنها و اعیاد فرهنگ عامه ارزشهای سنتی لباس و طرز پوشش معماری بناها و مکانها رسوم و عرف هنرهای

ملی و بومی. ۶- فرایند هویت یا بیهویت یابی یعنی داشتن تصویر روشنی از خود. بدیهی است مفهومی که فرد از خود تصور میکند تاثیر بسیاری در زندگی و روابط او با دیگران دارد در زندگی فردی نگرش مثبت به خویش رشد استدلال اخلاقی ایجاد اعتماد به نفس مسئولیت پذیری احساس ارزش و هدفمندی در زندگی توانایی بیشتر برای برقراری ارتباط با دیگران متضمن آرامش و موفقیت است. ایجاد یک هویت و دستیابی به یک تعریف منسجم از خود مهم ترین جنبه رشد روانی و اجتماعی در دوره نوجوانی است. انتخاب ارزشها و باورها و هدف های زندگی مشخصه های اصلی این هویت را تشکیل میدهند هم در طی نوجوانی و هم در دوره جوانی یا حتی پس از آن این ارزشها و باورها و هدفها مورد تجدید نظر قرار میگیرند اما به هر صورت ضرورت دارد که نوجوان به چنین هویتی دست یابد. ویلیام گلاسر که یکی از محققان هویت و مسائل مربوط به آن است هویت را جز لاینفک زندگی همه انسانها در همه فرهنگ ها میداند که از لحظه تولد تا مرگ ادامه مییابد هویت تصویر فرد نسبت به خود است که بدان وسیله احساس موفقیت یا عدم موفقیت میگذرد وی معتقد است که هویت به اشکال گوناگونی تشکیل شده و رشد میکند یکی از راههای تشکیل هویت تلاشها و فعالیت ها یی است که ما علاقه مندیم تعقیب کنیم و در مقابل آن درمیابیم که هستیم برداشتها و نظرات دیگران نیز در روشن کردن هویت نقش عمده ای دارند ارزشیابی های ما از خودمان در ارتباط با شرایط زندگی اوضاع اجتماعی و اقتصادی نیز تعیین کننده هویت مامیباشد محتوای هویت فرد هر چه باشد تثبیت آن عموماً در سنین جوانی رخ میدهد تحقیقات فرانک و همکاران حاکی از انسجام خود در فاصله سنین ۲۴ تا ۲۸ سالگی است در این دوره معمولاً استقلال کامل از والدین و تصمیم گیری شخصی و قبول مسوولیت زندگی حاصل میشود توانایی جوانان برای در نظر گرفتن تمام جوانب مسائل و یافتن دانش نسبتاً وسیع درباره هنجارهای اخلاقی و اجتماعی و آگاهی از ضرورت یکپارچه بودن شخصیت بزرگسالان زمینه های لازم را برای آنان فراهم میآورد تا به تثبیت هویت و انسجام خود برسند در این دوره هویت شخصی آنان به صورت باورها ی عمومی ارزشها و طرح و برنامه مشخص زندگی جلوه گر میشود آنان هویتی می یابند که حاکی از وقوف به شایستگی های تحصیلی توانایی های بدنی مهارتهای شغلی و باورهای اجتماعی است و نقشهای گوناگون خود در موقعیت های مختلف را به خوبی می شناسند و با تغییر موقعیت ها آنان نیز نقش خود را تغییر میدهند به این ترتیب آنان به طور فراینده ای توانایی رفتار بهنجار در شرایط گوناگون و حتی متضاد را از خود بروز میدهند و انطباق استانداردهای مطلوب خود با واقعیت های زندگی به عنوان یک وظیفه اساسی در دوره جوانی پیش رویشان قرار میگیرد. علاوه بر این تثبیت هویت و انسجام خود در بین گروههای مختلف اجتماعی و فرهنگی تاحد زیادی متفاوت از یکدیگر است تحقیقات مارکوس و کیتایاما نشان میدهد که در فرهنگ هایی که بر جنبه استقلال فردی تاکید میکنند هویت افراد بیشتر حالت فردگرایی خود مختاری و اتکای به خود دارد در حالی که در فرهنگهایی که بر وابستگی های جمعی تاکید میشود حالات دیگری از هویت مانند جمع گرایی و وابستگی اتکای به غیر و جامعه محوری مورد نظر جوانان قرار میگیرد این محققان میگویند جوانانی که فرهنگ شان بر استقلال فردی تاکید دارد افرادی متمایز پیگیر در هدفهای شخصی و متمرکز بر اندیشه ها و عقاید خویش با ر میآیند اما برعکس جوانانی که فرهنگشان بر ارتباط و وابستگی افراد به یکدیگر تاکید میکند مردمی با سعی در سازگاری خود با اهداف دیگران میشوند که یاد میگیرند تا در هر مورد ذهن دیگران را بخوانند و خود را بران منطبق سازند این دو نوع هویت باعث میشود که مسایل جوانان متعلق به فرهنگ های مختلف با یکدیگر همانند نباشد در مورد اول هویت فرد ار آن خود اوست و در مورد دوم هویت فرد در درون هویت جمع معنا مییابد در مورد دوم که با تثبیت هویت در میان بیشتر جوانان کشور ما همانندی دارد فرد آن همه ازاد نیست که هر طور بخواهد فکر کند و به همین دلیل تثبیت هویت تا حد زیادی متأثر از الگوهای فرهنگی اجتماعی و خانوادگی است. مهم ترین شاخص های هویت با به عبارت دیگر مهم ترین روندهای هویت یابی را میتوان تعهد و بحران دانست تعهد عبارت از میزان سرمایه گذاری روانی و تثبیت فرد در زمینه یکی از صور مختلف هویت است تعهد ها اعم از اجتماعی اخلاقی ایدئولوژی و خانوادگی هم داری اهمیت اجتماعی هستند و هم اینکه فرد به وسیله آنها از خود

تعریفی ارائه میکند عمق و اهمیت تعهد را میتوان از طریقی میزانی که فرد با نبود آنها احساس تهی بودن میکند سنجید. ۶- عوامل موثر در شکل‌گیری هویت بخشی از هویت هر فرد با او به دنیا میاید اینکه ما از این خصوصیات چه برداشتی داشته باشیم و خود را چگونه ارزیابی کنیم تا حد زیادی متاثر از چگونگی برخورد محیط پیرامون و مقایسه‌ای که ما میان خود و آنان به عمل میاوریم میباشد بخش‌های دیگر تشکیل دهنده هویت متشکل از نقش‌های محول جامعه و محیط پیرامونی و جایگاه و موقعیت اجتماعی ما است رشد هویت نوجوانی تحت تاثیر عوامل مختلفی است که اهم آن را میتنان به شرح ذیل برشمرد. ۱-۷- عوامل شناختی رشد شناختی تاثیر مهمی بر شکل‌گیری هویت دارد وقتی که فرد در دوره نوجوانی به مرحله تفکر عملیات صوری میرسد امکان بسیار بهتری به دست میآورد که هویت اتی خود را ترسیم کند و به مسائل آن بیندیشد تحقیقات مختلف حاکی از آن است که نوجوانی که به رشد شناختی متناسب با این دوره از رشد رسیده اند از کسانی که به این سطح از تفکر نرسیده اند موفقیت بیشتری در حل مسائل مربوط به هویت خویش نشان میدهند این عده اطلاعاتی را که بر این منظور دارند بهتر اختیار میکنند و همچنین نیاز آنان به کمک گرفتن از دیگران کمتر است و به جای آنکه تصمیم‌گیریهای خود را مرتب به تاخیر بیندازد قادرند راه خود را به موقع انتخاب کنند و خلاقیت بیشتری در تجربه‌هایشان نشان دهند. ۲-۷- عوامل فردی و خانوادگی محیط خانوادگی عامل قطعی موثر در ایجاد شرایط سازنده‌ای است که ارزش‌ها و گرایشهای شخص را شکل میدهد بخش مهمی از این فرایند در درون خانواده به صورت عمده و آگاهانه انجام میپذیرد ولی بخش زیادی از آن نیز کاملاً ناخودآگاه است به هر حال اگر جامعه‌پذیری یا اجتماعی شدن فرایندی باشد که نسل‌های مختلف یک جامعه را به یکدیگر پیوند میدهد خانواده از عوامل اجتماعی شدن از دوران کودکی تا نوجوانی و پس از آن است که به صورت یک سلسله مراحل پی‌درپی رشد و تکامل نسل‌ها را به یکدیگر مربوط میسازد نوع ارتباط نوجوان با والدین در چگونگی شکل‌گیری هویت آنان موثر است. نوجوانانی که در حالت پراکنندگی هویت هستند غالباً کسانی اند که از جانب والدین خود به فراموشی سپرده شده اند شاید علت این امر آن است که شکل‌گیری هویت در آغاز مستلزم همانندسازی با پدر و مادر است و همانندسازی با ویژگی‌های آنان وقتی انجام میشود که نوجوانان به آنان دلبستگی داشته باشند ۳- ۷- عوامل مربوط به نظام آموزشی از مولفه‌های تکوین هویت در فرد و جامعه آموزش یا تعلیم است به ویژه در جهان امروز که جوامع و ملت‌ها دیگر نمی‌توانند همچون گذشته به گونه‌ای سنتی یا هر طور که خودشان میخواهند زندگی کنند اهمیت مقوله تعلیم و تربیت دو چندان شده است به همین جهت نظام آموزشی در هر کشور در این زمینه مسوولیتی خطیر بردوش دارد. توجه به ارکان هویت در نظام آموزشی میتواند نتایج ارزشمندی در زندگی فردی داشته و اثرات اجتماعی و فرهنگی قابل توجهی را منجر شود که مواردی مانند تکامل فردی خود باوری و اعتماد به نفس همدلی ملی و گروهی تعهد و مسوولیت پذیری ترجیحات ملی و افتخار به فرهنگ خودی و مقابله با نفوذ فرهنگ بیگانه از جمله عوارض مشهود آن است لذا لازم است نظام آموزش به عنوان مهم‌ترین عامل توسعه پایدار از طریق یک برنامه مدرن علمی به این مهم همت گمارند. ۴-۷- عوامل اجتماعی - فرهنگی شاید بتوان گفت که تاثیر زمینه‌های اجتماعی فرهنگی بر چگونگی شکل‌گیری هویت نوجوانان از سایر عوامل بیشتر است اریکسون بر این مساله تاکید میکند که طرد شدن از طرف دیگران یا اجتماع ممکن است باعث شود که نوجوان نتواند در خود احساس هویت پیدا کند در دوره خویش‌یابی نوجوان خود را مکلف میداند تا به اهداف خاص صادقانه تعهد سپرده و به آنها وفادار بماند شاید به همین دلیل است که نوجوانان در بسیاری موارد به عضویت در گروه‌های خاص مسلک‌های ویژه مدهای متنوع یا پیوستن به گروه‌های همسالان تمایل دارند نوجوانان متعلق به فرهنگ‌های قدیمی و نقاط دور افتاده و یا محیط‌های روستایی تحت تاثیر زمینه‌های اجتماعی فرهنگی خود هویت متناسب با شرایط محیط زندگی خود را شکل میدهند و نیز نوجوانان فرهنگ‌های پیچیده و باز تحت تاثیر هویت سایر افراد آن جامعه و فرهنگ هستند اهمیت نقش عوامل زمینه‌ساز اجتماعی اشکارتر خواهد شد در فرهنگی‌های قدیم تر نوجوانان از نظر شکل‌گیری هویت از بزرگسالان خود تقلید میکردند در فرهنگ‌های سنتی کنونی نیز چنین است اما در فرهنگ‌های جدید

وباز این گونه نیست و تسلیم طلبی در شکل گیری هویت جای خود را به درگیری و جستجوگری داده است صاحب نظران امپریالیسم رسانه ای دارای چنین دیدگاهی هستند به نظر برنارد کوهن رسانه های جمعی خصوصا تلویزیون به عنوان عامل شکل دهنده آموزش و پرورش غیر رسمی یک کشور نقش مهمی در شکل گیری هویت افراد ایفا میکنند در قرن اخیر رسانه های جمعی عهده دار بسیاری از کارکردهایی شده اند که در گذشته به دوش والدین موسسات فرهنگی و مذهبی بوده است حضور رسانه های در منزل و مشغول ساختن اعضا خانواده به پیامهای خویش باعث شده است که ارتباط مستقیم بین والدین و فرزندان تا حد زیادی تحت برنامه های رسانه ای قرار گیرد به هر حال بیان قاطعی درباره تاثیر رسانه ها در هویت جوانان به دلیل متغیرهای متعدد از نظر تحقیقات تجربی وجود ندارد ولی به طور قاطع میتوان از اثر گذاری آن حداقل به صورت غیرمستقیم سخن گفت رسانه های جمعی با توجه به مخاطبین زیادی که تحت پوشش دارد باید به عنوان یک برنامه آموزشی غیررسمی در کنار سایر عوامل فرهنگی مانند مدارس در شکل دهی هویت مورد بررسی قرار دهد. ۸- بحران هویت بحران هویت پدیده ای یا احساسی است که از نوعی بی ثباتی اختلال در کارکردها یا اجزا موجود در نظام یا گسیختگی ساختی در یک من فردی یا اجتماعی گزارش میدهد و در ایجاد این نوع احساس هم عناصر عینی و هم عناصر ذهنی و نیز عوامل فکری و ارزشی دخیل می باشد. بحران هویت به معنای گسستن و بیگانه شدن انسان از اصل و جوهر خویش و پیوستن به اصل و جوهری دیگر و نیز تعدد یا تنوع هویت های جمعی و کوچک و خاص گرایانه و ضعف هویت اجتماعی عام و در درون یک جامعه در برگیرنده آن چیزی است که جامعه و افراد را در فرایند گسستن ها با مشکل و ابهام روبه رو میسازد بحران هویت در معنای بیگانه شدن انسان از اصل و جوهر خود و نیاز به پیوستن به اصل مترادف مفهوم از خود بیگانگی میباشد همچنین بشریه در تعریف بحران هویت بر زمینه های سیاسی آن تاکید دارد از نظر وی بحران هویت محصول رویارویی و تعارض هویت اجتماعی مختلف است که به ویژه در عرصه سیاسی به اور می یابد وی معتقد است تقابل و تعارض هویت های مذهبی ملی از مهم ترین عوامل بروز بحران هویت در کشور های اسلامی از جمله ایران است. ۱- ۸- علل بحران هویت بحران هویت در پی بی هویتی به وجود میاید در واقع دور شدن از هویت های موجود و نیافتن هویت مطلوب افراد را دچار سردرگمی و بلاتکلیفی میکند که خود زمینه مساعدی را برای رشد آسیبهای اجتماعی فراهم میسازد در ادامه به توضیح برخی از دلایل بروز این پدیده اشاره میشود. ۱- ۱- ۸- غرب گرایی و نفوذ فرهنگی غرب امروزه در بسیاری از جوامع مساله نفوذ فرهنگی کشورهای بیگانه به عنوان تهدیدی برای فرهنگ و هویت ملی از سوی برخی از متفکران اجتماعی مورد توجه و بررسی قرار گرفته است مهمترین انگیزه مقاومت جوامع معاصر در برابر فرهنگهای بیگانه حفظ فرهنگ و هویت بومی بوده است با وجود این عواملی مانند جهانی شدن جذابیت فرهنگ های دیگر ضعف مکانیزم دیگر فکری فرهنگی داخلی جهت مواجهه با فرهنگ های بیگانه و... سبب گرایش به فرهنگ های بیگانه میگردد. ۲- ۱- ۸- جهانی شدن پدیده های انسانی- اجتماعی امروزه جهانی شدن به عنوان پدیده ای نوظهور و بی سابقه در تاریخ بشری از سوی متفکران اجتماعی مورد بحث قرار میگیرد این پدیده که در اثر گسترش و وسایل ارتباطی اعم از وسایل حمل و نقل و رسانه های ارتباط جمعی به وجود آمده تمامی جوامع فرهنگها و رخدادها آنها را به همدیگر پیوند داده است. جهانی شدن داری کارکردی دوگانه است از یک سو نقش مهمی در اشاعه اطلاعات و اخبار در سراسر جهان داشته و از سوی دیگر در جهت یکپارچه کردن هویت عمل کرده است جهانی شدن با دگرگون کردن شرایط و چارچوب سنتی هویت سازی فرایند هویت سازی را در جهان کنونی دشوار میکند برخی از صاحب نظران معتقدند جهانی شدن پدیده ای است که اتفاق افتاده و خواه نا خواه تمامی جوامع را در بر خواهد گرفت در این میان برخی افراد با در نظر گرفتن جوانب مثبت این پدیده با خوش بینی بیشتر به آن مینگرند و در مقابل برخی دیگر نگران از دست رفتن ارزشها و هویت ها هستند این صاحب نظران به تعارضهای میان ارزشهای سنتی و مدرن اشاره میکنند و معتقدند چنین تعارضهایی به ویژه نسل جوان و نوجوان را امواج خود قرار داده است آنها نگران کنار گذاشتن ارزشهای سنتی در زمینه های مختلف هستند صاحب نظران که خوش بینی چندانی به روند

جهانی شدن ندارند عمدتاً نگران اثرات سو دستاوردهای تکنولوژیک و صنعتی بر هویت و فرهنگ جوامع معاصرند از جمله مارتین هایدگر از جمله معروف ترین منتقدان تکنولوژی و اثرات آن بر هویت انسانی با نگاهی نوستالژیک به سنتها و موارث فرهنگی مینگرد و نگران سیطره تمام عیار تکنولوژی در آنها و نابودی یا تضعیف آنهاست نیل پستمن نیز دارای دیدگاههایی مشابه دیدگاههای هایدگر بوده و از تبعات منفی انحصار رسانه ای به طور اعم بر هویت و فرهنگ جوامع جدید سخن میگوید جامعه شناسان وابسته به مکتب فرانکفورت دیدگاههای مدرن تری در نقد نظام سرمایه داری و تکنولوژی وابسته به آن و اثرات آن بر فرهنگ ها و ارزشهای اجتماعی مطرح کردند در میان آنان ماکس هورکهایمر و تئودور ادورنو از نسل اول و یورگن هابرماس از صاحب نظران جدیدتر نظریات خود را بر محور تاثیرات علوم تکنولوژی و دستاوردهای صنعتی معرفت شناختی و فرهنگی نوین بر ارزشها و هویت های انسانی در دنیای مدرن قرار داده اند هورکهایمر و ادورنو علم و تکنولوژی و محصولات آنها به ویژه رسانه های ارتباطی را ابزارهای سیطره نظام سرمایه داری بر شخصیت و هویت انسانها جهت کسب منافع مادی میدانند آنها معتقدند صنعت فرهنگ متضمن فریب توده ها و دستکاری در هویت و سلیقه های آنها جهت برآورده ساختن منافع نظام سرمایه داری است آنان معتقدند جنبش روشنگری نه تنها نتوانست با تکیه بر بنیان های معرفت شناختی عقلانی در خدمت انسانها قرار گیرد بلکه امروزه از اهداف بنیادی اش منحرف شده است آنها در نقد جنبش روشنگری تا بدان جا پیش رفتند که منکر اصالت خرد و عقلانیت و کارآمدی آن در پیشبرد زندگی انسانی شدند هابرماس نیز همانند هورکهایمر و ادورنو معتقد است محصولات فرهنگی به ویژه محصولات رسانه ای نقش اساسی را در این زمینه ایفا میکنند وی علیرغم منتقدان جنبش روشنگری مانند هورکهایمر و ادورنو و پست مدرنیست ها معتقد است جنبش روشنگری پروژه ای ناتمام است که باید از طریق فراهم آمدن فضایی دموکراتیک و عقلانی شدن جهان زندگی در جریان گفتگوی آزاد میان انسانها کامل شود چنین نگرشی به اشکال مختلف در میان جامعه شناسان کلاسیک مانند مارکس دور کیم و برزیمل نیز وجود داشته است و همگی آنها اهمیت خاصی برای مساله تکوین هویت در عصر جدید و چالش های آنان قایل بودند و در جستجوی راه حل هایی بودند که انسان نوین بتواند با توسل به آنها با چنین چالش هایی مواجه شود ۳-۱-۸- ظهور چالش های قومی یکی از عوامل شکل گیری بحران هویت مساله تفریط و افراط افراد در گرایش به هویت های جمعی محلی خاص گرایانه محلی به جای جذب شدن به سوی هویت جمعی جامعه ای تنها به دلیل ضعف این نوع هویت جمعی به سمت هویت های جمعی فرا ملی گرایش می یابند این بحران هویت و به دنبال آن ضعف هویت جمعی عام در سطح جامعه زمینه را برای برون گرایی افراد و تشدید نفوذ عامل خارجی فراهم آورده و به نوبه خود در تشدید بحران هویت در ایران بسیار موثر واقع شده است این آسیب پذیری الزام ناشی از تبادل فرهنگی نیست بلکه بطور عمده نتیجه تعدد و تعارض نظام های اجتماعی شخصیتی و در پی آن ها تعدد و تعارض هویت جمعی کوچک و خاص گرایانه و ضعف نظام اجتماعی و نظام شخصیتی و هویت جمعی عام در سطح جامعه است ۴-۱-۸- استبداد سیاسی و تضاد دولت و ملت صاحب نظران ایرانی با طرح نظریه استبداد سیاسی و تضاد دولت و ملت نشان میدهند نظام های سیاسی در برخی کشورها غالباً دارای پایگاه مردمی نبوده اند و تاریخشان شواهد زیادی درباره برخورد میان نظام سیاسی و توده مردم آنان نشان میدهند حاکمان سیاسی غالباً با توسل به ایدئولوژی های خاص و اقشار مختلف مردم و استقرا ر سیاسی برآمده اند این نظام ها با رسوخ و تجاوز به عرصه های مختلف زندگی فردی و اجتماعی سبب از میان رفتن آزادیهای مشروع افراد جامعه در گزینش ارزشها و تکوین هویتشان شده اند در چنین شرایطی تعارض ارزشهای نظام سیاسی با ارزشهای نظام اجتماعی و نظام فرهنگی نقش اساسی در بروز بحران هویت داشته است ۵-۱-۸- انومی و بی هنجاری بنا بر نظر دور کیم دوره هایی در جامعه پدیدار میشوند که در آنها عامل وحدت بخش نخستین دچار خلل میشود این وضعیتی است که در آن از یک طرف پیچیدگیهای جامعه به پیش رفته و گروههای جدیدی پیدا شده و انسجام سنتی به هم ریخته است و از سوی دیگر نظام جدیدی استوار شده است در این مرحله است که وضعیت بی هنجاری یا چندگانگی هنجاری پدید میآید در این حالت نظام ارزشی مشترک از بین میرود و نظام های ارزشی

گوناگونی زاده میشوند مهم ترین تحولی که دنیای جدید را مشخص میکند همین پیدایش نظام های ارزشی مختلف است که وضعیت انومی را به همراه میاورند تحولات سیاسی و اجتماعی در جوامع مدرن را نیز میتوان انعکاسی از وضعیت انومی در این گونه از جوامع به شمار آورد اگر ارزشها و هنجارهای اجتماعی نتوانند اقتداری امرانه داشته باشند و مدیریت اخلاقی لازم را بر فرد را اعمال کنند فرد نمی تواند جهت رفتار خویش را تعیین کند در این شرایط هنجارها و معیارهای اجتماعی دچار پریشانی شده یا آنکه یکدیگر ناسازگار میشوند و فرد برای هماهنگ شدن با آنها دچار سردرگمی میشود در نتیجه فرد در وضعیتی قرار میگیرد که به درون خویشتن خود پناه میبرد و بدبینانه همه پیوندهای اجتماعی را نفی میکند ۶-۱-۸- شتاب تغییرات در دنیای معاصر اندیشمندان مکان و فضا زمان و فرهنگ را از مهمترین متابع هویت ساز میدانند به نظر آنان هر گونه هویت فردی و اجتماعی نیازمند تداوم فردی و اجتماعی است و چنین تداومی احساس نمی شود مگر در صورتی که یک گذشته معنادار وجود داشته باشد فرهنگ مهم ترین و غنی ترین منبع هویت سازی است و بحران موقعی سربر میاورد که این منابع دستخوش تغییر شوند به نظر آنها این منابع در دنیای پرشتاب در حال تغییر است فرهنگ ها به شدت در هم ادغام گردیده بنابراین طبیعی است که هویت در بند مکان زمان و فرهنگ و زمانبندی در فضای جدید دچار بحران گردد جامعه انسانی تاکنون سه پارادایم کلان معرفتی زیستی یعنی سنت گرایی تجدیدگرایی و پساتجدد گرایی را تجربه کرده است از آنجا که انتقال انسان سنت گرای غربی پارادایم تقریباً به آرامی و بدون شتاب صورت گرفت ۷-۱-۸- فقدان نهادهای مدنی از آنجا که نهادهای مدنی نهادهای واسطه ای میان دولت و مردم اند و میتوانند از اجحاف دولت یا هر گروه طبقه یا قشری از جامعه برتوده مردم جلوگیری کنند و از سوی دیگر دی چنین جامعه ای پلوالسیم سیاسی فکری و فرهنگی حاکم است میتوان انتظار داشت ارزشهای اجتماعی گروهها اقشار و طبقات اجتماعی مختلف پاس داشته شوند به ویژه نظام سیاسی ارزشهای اجتماعی سیاسی خاصی را بر جامعه تحمیل نکند در حالی که در جوامعی که در آن نهادهای مدنی دارای چنان پیشرفت و گستردگی نبوده اند شاهد تحمیل ارزشهای خاص از سوی نظام سیاسی به مردم هستیم عدم اراده از بالا و عدم درخواست از پایین سبب عدم تکوین نهادهای مدنی در این جوامع است این پدیده سبب تسهیل تعرض نظام های سیاسی به گسترده عمومی جامعه به عنوان عرصه تکوین ازادانه هویت و در نتیجه بروز بحران هویت شده است ۲-۸- بحران هویت مساله ای جهانی جهان معاصر از جهات متعددی با جهان پیشین خودش تفاوت دارد در حدی که شاید بتوان اظهار داشت دنیای معاصر با دنیای گذشته تفاوتی ماهوی و کیفی دارد طرح مساله بحران هویت توسط اندیشمندان بسیاری و به دنبال برخورد یا مواجهه با تحولات جدید جهان معاصر مطرح شد تحولات شگفت فزاینده و فروریزی بسیاری از ارزشهای اخلاقی تزلزل و از بین رفتن مفاهیم زمان و مکان و به تبع آن هویت های قومی و ملی از تحولات جهان معاصر هستند وجود این شرایط فرهنگ های مختلف را و بدون هیچ تمهیدی رود روی هم قرار میدهد که این مساله افزایش بحران هویت افراد و جوامع شان را در بر خواهد داشت امروزه بحران هویت مساله ای جهانی است این بحران به ویژه از جنگ جهانی دوم به بعد و در طول جنگ سرد به صورتی عینی و عملی گریبانگر جوامع به اصطلاح جهان سوم شد و در سالهای اخیر با فروپاشی بلوک شرق و با از دست رفتن توان ایدئولوژیک آن از یک طرف و بروز ضعف های نسبتاً قوی در قطب مقابل یک نوع خلا هویتی و فرهنگی در جهان پدید آمده است از این رو در این اوضاع حاکم بر جهان جامعه ای که بخواهد حرفی برای زدن داشته باشد باید اندیشه ها و ایدئولوژی خود را بسامان کند و به نظام اجتماعی و سیاسی اقتصادی و فرهنگی خود یکپارچگی بخشد با بتواند در مقابل غیر عرض اندام کند و یا حداقل قدرت و توان استقامت را داشته باشد ۳-۸- بحران هویت در جهان سوم اگر از بحران هویتی که به زعم بسیاری از صاحب نظران بر جهان امروز سایه افکننده است بگذریم و توجه خود را معطوف به جوامع جهان سوم و در حال گذار متوجه میشویم که جوامع مزبور درگیر بحران هویت مضاعفی هستند برخی از این ویژگی ها عبارتند از سرعت شدید تحولات در جهان سوم نوسان بین فرهنگ خودی و فرهنگ غربی انومی ۱۲ و هرج و مرج موجود در نظام هنجاری جوامع در حال گذر بن بست الگوی توسعه اقتصادی زیر ساخت

های ضعیف اقتصادی و تبعات منفی هویتی آن درهم شکسته شدن هویت های اجباری و قالبی در برخی از جوامع و برخی از تبعات بحران زای آن و مشکلات خاصی که هر یک از کشورهای جهان سوم به تناسب ویژگی های خاص سیاسی فرهنگی اجتماعی و اقتصادی خود دارند ۴-۸- بحران هویت در ایران بحران هویت در ایران به واسطه نفوذ فرهنگ های بیگانه به وجود آمد و در عصر جدید به صورت بحران موضع گیری در برابر نفوذ فرهنگ و تمدن غربی و تا حدی ایدئولوژی های شرقی متجلی شد عصر مواجهه نظام های سنتی با نظام های نو یا عصر تحول مستمر است در عصر حاضر و به خصوص در جوامع جهان سوم و از جمله در جامعه ایرانی به دلیل فاصله زیاد سنت ها از زندگی یا افکار جدید تعارض نو و کهنه بارز شده و به حد بی ثباتی و ناپایداری در من جامعه رسیده است در چنین جوامعی از یک سو نهادها و چارچوب های سنتی وجود دارند که دارای ساختار و کارکرد متفاوت با نهادها و چارچوب جدید هستند و همین امر باعث نوعی گسیختگی واقعی میشود و از سوی دیگر نظام فکری ارزشی و عاطفی افراد در برابر دو نوع افکار ارزشها و عواطف قرار میگیرد که جمع سازگار آنها همیشه ممکن نیست این تعارض ها وقتی تشدید میشود که گروهی از افراد یا نهادهای جامعه به گونه ای کامل یا اثری ستی و گروههایی به گونه ای کامل یا اکثریت متجدد باشند و این دو گروه در عین فاصله فکری و نهادی مجبور باشند در محدوده هایی با هم برخورد و همکاری داشته باشند در این مرحله بحران هویت از سطح فرد گذشته و به مساله جامعه یا یک ملت تبدیل میشوند بیشتر تحقیقات تجربی یافته های تجلیل محتوای ارزشها و پژوهش های پیمایشی وجود تعارض ارزش ها و بحران هویت در سطح مختلف جامعه ایرانی را نشان میدهند براساس این تحقیقات عوامل و زمینه های اجتماعی داخلی نقش مهمی در بروز این پدیده اجتماعی ایفا میکنند گرایش ها و ارزشهای مانند سکولاریسم مادی گرایی بیگانگی نسبت به نظام سیاسی بیگانگی نسبت به ارزش ها و هنجارها آموزش و پرورش بیگانگی نسبت به نظام سیاسی نسبت به هنجارهای آموزش و پرورش رسمی غرب گرایی تعارض ارزش های نهادی اجتماعی گرایش به محصولات فرهنگی غربی پیرایش تعارض میان لایه های هویت اجتماعی و بیگانگی نسبت به جامعه و ارزش های ملی مسایلی هستند که نظام سیاسی نظام فرهنگی و نظام اجتماعی جامعه ایران به طور مستقیم و غیرمستقیم نقش مهمی در بروز آنها داشته اند از سوی دیگر ضعف مکانیسم های هویت سازی داخلی سبب اثر پذیری از برخی ارزش هایی فرملی معارض با ارزشهای ملی و در نتیجه بروز بحران هویت در ایران شده است ۵-۸- روند تاریخی بحران هویت در ایران به عقیده برخی صاحب نظران ایرانیان تا اواخر دوران صفویه بحران هویت مشخصی نداشتند شاید یکی از مهم ترین علت های این پدیده سیطره مستبدانه حاکمان ایرانی بر توده مردم و فقدان زمینه های بروز و تبلور ارزشهای معارض و مخالف با نظام سیاسی بوده است به هر حال ورود اندیشه های جدید غربی زمینه ساز بحران در کشور ما بوده است. بنابه نظر برخی از نویسندگان حوزه تاریخ و جامعه شناسی که به تحلیل مسائل بومی ایران پرداخته اند مفهوم هویت به معنای ما و خودی که واجد نوعی استقلال بینش آگاهی شناخت اراده و عمل است به تدریج از دوران قاجار و همزمان با آشنایی ایرانیان با نخستین رویه ها و ظواهر تمدن غرب و لوازم و لواحق آن به ویژه با ترجمه پاره ای از آثار فلسفی و نظری متفکران غربی در میان صاحب نظران و مقولات دیگر باز کرد. پیش از دوران قاجار دولت های ایدئولوژیک نظیر امنیت مزداری و غیره بود موزاییکی از اقوام و گروههای قومی و زبانی و مذهبی در ایران وجود داشت و هیچ کوششی برای یکسان سازی مردم از جانب قاجاریه صورت نگرفت در واقع میتوان گفت تا این زمان ما هویت اجتماعی یگانه و خاصی نداشتیم بلکه هویت های قومی و جزئی موزاییکمانندی وجود داشتند و البته این تنوع و پراکندگی هویتی نه تنها مشکلی برای حکومت و حکام سنتی ایجاد نمیکرد بلکه شاید اجزا سلطه نیز محسوب میگشت همزمان با شکل گیری دولت مدرن بحران هویت هم ایجاد شد در دوران حکومت پهلوی صحنه حمایت فکری جامعه تحولات بیشتری یافت و ارزشهای غربی مجال بیشتری برای خود نمایی و گسترش در سطح جامعه پیدا کردند به ویژه با به ست گرفتن قدرت از سوی رضاخان ارزش های مدرن غربی به ارزش های مطلوب و ارمانی تبدیل شدند رضاخان نقش مهمی در انتقال تکنولوژی صنعت و سیستم های آموزشی مدرن به ایران ایفا کرد هر چند انتقال و اشاعه ارزشهای

مدرن از سوی وی بدون مقاومت و چالش نبود هر چند رضا شاه توانست با توسل به قوه قهریه برخی سیاستهای همگن سازی را تا حدودی به صورت موفقیت آمیز اعمال کند اما نتوانست تمامی مقاومت ها بر سر راه چنین سیاست های را هم شکند جامعه مذهبی و سنتی ایران بسیار مقاوم تر از آن بود که کاملاً تسلیم ارزشهای مدرن گردد در همین زمان بود که تعارض ارزشهای در سطح کلان میان نظام اجتماعی و نظام سیاسی پدیدار شد در دوران پهلوی مفهوم دیگری از هویت ملی به منزله ایدئولوژی رسمی دستگاه پادشاهی ساخته و پرداخته و تبلیغ میشد در این مقطع مفهوم کهن ملی و ایده باستانی قلمرو پادشاهی ایران همراه با پذیرش جلوه هایی از تمدن غربی محور هویت جمعی قرار گرفت در دوران پهلوی نه تنها گونه ای دولت ملی در ایران ساخته شد بلکه بر اثر گسترش سواد و مخابرات و ارتباطات و نیز رشد شهرنشینی و تحرک جغرافیایی جمعیت و پیدایش قشر وسیع روشنفکران و طبقه متوسط آگاهی ملی و احساس تعلق به یک واحد بزرگ ملی نیز تا حد زیادی توسعه یافت اما در عین حال تعارضات جدی در درون جامعه ایرانی برای پذیرش هویت های مختلف راست و چپ و اسلامی که رو در روی مفهوم پادشاهی هویت ملی قرار میگرفتند به وجود آمدند نوع دیگری از هویت ایرانی از هویت ایرانی که در این زمان شکل گرفت و مطرح شد تلفیق هویت ملی با هویت دینی بود در دوران پهلوی سیاست کلان حکومت بر این بنیان استوار بود که هویت قبل از اسلام را با هویت و فرهنگ و تمدن غربی تلفیق سازد از این رو پای بندی کمتری نسبت به هویت اسلامی نشان داده است در همین مورد و راه جذب تمدن و فرهنگ غربی بسیار عمل شد و بیش از آنکه در جذب دانش فنی و تکنولوژی غرب تلاش شود در راه اشاعه ظواهر فرهنگ غرب سعی فراوان به عمل آمد سیاست تجدد طلبی یعنی پذیرش شیوه زندگی اروپایی که کم و بیش از دوران مشروطه آغاز شده بود در دوران پهلوی و در قالب اقداماتی نظیر وضع قوانین عرفی متداول کردن اجباری لباس اروپایی رفع حجاب از زنان محدود کردن حیطه عمل روحانیون و... به اوج خود رسید اقدامات مزبور با مخالفت شدید اقلیت سنتی و روحانی و روشنفکران اسلام گرا مواجه شد و آنان را در برابر ایجاد هویتی این چنین برانگیخت تعارض ارزشها در دوران پهلوی وارد مرحله پیچیده تری شد در این برهه از تاریخ روابط ایران با دنیای غرب گسترده و متنوع بیشتری یافت این روابط شامل روابط سیاسی اقتصادی علمی تکنولوژیک فکری و فرهنگی بود و نقش مهمی در ابعاد مختلف جامعه ایران ایفا کرد در این برهه از تاریخ ایران بود که جریان ها و مکاتب فکری مختلف وارد عرصه های فکری جامعه ایران شدند و هویت غربی به تدریج به یکی از مهمترین عناصر هویتی ایرانیان تبدیل شد و در کنار هویت دینی و هویت ایرانی قرار گرفت به هر تقدیر در زمان حکومت محمد رضا شاه پهلوی فصل دیگری از تضاد میان دولت و ملت در ایران آغاز شد انقلاب بهمن ۱۳۵۷ در یک چارچوب کلان واکنشی در برابر این شرایط بود یعنی واکنش در برابر ارزشهایی که باورها و ارزش های دینی را به چالش کشانده بود در این زمینه به ویژه تلاش های فکری و سیاسی متفکرانی مانند بازرگان طالقانی شریعتی مطهری و امام خمینی جهت احیای دینی و همچنین تجدید ساختار سیاسی جامعه حائز اهمیت است به دنبال پیروزی انقلاب اسلامی در ایران که حاصل عوامل مختلف داخلی و خارجی از جمله بحران هویت و مشروعیت در رژیم پهلوی بود این گفتمان دیدگاههای مختلفی درباره هویت ایرانی وجود داشت اما به نظر میرسد در دهه اول پس از انقلاب عناصر رادیکال این جریان تلاش کردند تا با کم رنگ کردن ارزشهای اصیل ایرانی و ارزشهای مدرن غربی مولفه های اسلامی در هویت ایران را پررنگ سازند به همین علت تلاش زیادی شد که همه عرصه های زندگی رنگ و ماهیتی اسلامی پیدا کند این رویه در واقع واکنشی نسبت به تلاشهای ناشیانه رژیم در اسلام زدایی از عناصر هویت ایرانی محسوب میشد اما این اقدامات نیز با توفیق اندکی همراه گشت بی تردید تداوم روند مذکور با توجه به تحولات روزافزون داخلی و خارجی امکان نداشت لذا در دوران موسوم به سازندگی (۱۳۶۸-۱۳۷۶) و دوران موسوم به اصطلاحات پس از (۱۳۷۶) روند مذکور تا حد زیادی تعدیل شد و بار دیگر بر سازگاری ارزش های اسلامی و ایرانی تاکید گردید به هر حال از اوایل دهه ۱۳۷۰ امکان طرح مباحث واقع گرایانه در مورد هویت در جامعه ایران فراهم گردید در این دوران توجه به سه فرهنگ اسلامی ایرانی و غربی در جامعه ایران به عنوان عناصر هویت ایرانی مورد توجه گرفت بسیاری از صاحب نظران

معتقدند سیاست‌های هویت‌سازی چه پیش از انقلاب همواره نتیجه معکوس داده و با شکست مواجه شده‌اند از جمله چنین سیاست‌هایی ساختن ایرانی کامل انسان غربی کامل یا انسان مسلمان کامل بوده‌اند بدیهی است بی‌توجهی به عناصر هویت ایرانی و یا تخفیف آن به یکی از لایه‌های تمدن انکار بخشی از تمامیت وجودی ایرانیان و به دنبال آن بحران هویت را موجب خواهد شد تقریباً همه محققان به امر اذعان کرده‌اند که هویت ایرانی در دوران کنونی باید ترکیب مناسبی از عناصر ارزش‌های مفید سه فرهنگ اسلامی ایرانی و غربی باشد اما مهم‌ترین مشکل جامعه ایران و بسیاری از کشورهای اسلامی ارائه ترکیبی مناسب از این سه فرهنگ است از نظر ایشان در حال حاضر قرائتی بومی از مدرنیته یا ایجاد مدرنیته ایرانی مهم‌ترین چالش هویتی ایرانیان است زیرا ساختارهای سیاسی فکری و فرهنگی ما برای تطابق با تقاضاهای مدرنیته یا تجدد ناتوان است. ۶-۸- برون رفت از بحران هویت در عصر حاضر در مقابل بحران هویتی که بر اثر نفوذ فرهنگ و تمدن بیگانه و از تعارض سنت و تجدد به وجود آمده سه واکنش یا گرایش عمده در درون جامعه ایرانی شکل گرفته است که این سه گرایش در حال حاضر نیز مطرح هستند گروهی وادادگی در مقابل فرهنگ و تمدن بیگانه را بهترین پاسخ دانسته‌اند این گروه از سنن و فرهنگ خودی دست‌شسته و بدون قید و شرط در مقابل بیگانه تسلیم شده و سعی کرده‌اند فرهنگ غیر را با همان سرعتی که می‌توانست جذب شود قبول کنند گروه دیگری سعی کرده‌اند که با توسل به سنت‌های قومی و دین‌آداب و شعائر اجتماعی و عناصر فرهنگی خودی و نیز با دفاع از ساختارها و نهادهای سنتی با تمام جلوه‌های فرهنگ و تمدن بیگانه بستیزند گروه سوم در عین اعتقاد به حفظ احساس هویت آنچه داریم را کافی نمی‌دانند و گزینش برخی عناصر جدید و خودی کردن آن را برای ایجاد تحول و تکامل و پویایی میدانند در پیش گرفتن راه حل نخست باعث می‌شود تا بخشی از سنت‌ها با این که قابلیت‌نوسازی و حضور در دنیای تازه را دارند قربانی تجدد خواهی شوند در مقابل گرایش و راه حل دوم نیز بخش‌هایی از افکار و دستاوردهای دنیای جدید را به خاطر حفظ هویت‌ها نادیده می‌گیرند هر دو راه حل مذکور از برخورد و تلاقی فرهنگ‌ها و تمدن‌ها و صیقل یافتن آنها جلوگیری می‌کنند راه حل اول تمام عناصر سنتی و خودی را با مهر واپس‌گرایی محکوم می‌سازد و راه حل دوم نیز کلیت تمدن و فرهنگ مدرن را با مهر تجدد طلبی مردود می‌شناسد بنابراین آزادی و حقوق افراد و توانایی تجربه‌های آزاد یا به بهانه سنت‌گرایی مورد هجوم متجددین افراطی قرار می‌گیرد و یا به بهانه تجدد از جانب سنت‌گرایان پایمال می‌شود به هر حال بر اثر بحران هویت و تعارض‌هایی که به دنبال آن بروز می‌کند روند توسعه جامعه کند می‌شود این در حالی است که راه حل سوم را می‌توان راه حلی منطقی برای مواجهه با بحران هویت دانست چرا که از افراط و تفریط دو راه حل دیگر به دور است از این طریق نقاط ضعف فرهنگ و تمدن خودی مکشوف می‌شود و از این رو در جهت تقویت آن سعی و کوشش به عمل می‌آید جامعه از حالت بسته به سوی تحرک و پویایی حرکت می‌کند و در عین حال هویت و اصالت خود را نیز حفظ می‌تواند.

۹- پژوهش‌های انجام شده مرتبط با موضوع در این قسمت به خلاصه برخی نتایج پژوهش‌های مرتبط با موضوع هویت اشاره می‌شود: پژوهش انجام شده راجع به ارزیابی نظام ارزشی و اخلاقی با هویت‌یابی دانشجویان حاکی از آن است که از مودنی‌هایی که در مراحل بالاتر رشد اخلاقی داشتند از هویت‌یابی مطلوب‌تری برخوردار بودند بین از مودنی‌های دختر بهترین حالت موجود هویتی سنخ ارزش اجتماعی و سپس مذهبی است و حالت‌های هویتی نامطلوب مربوط به سخنها اقتصادی و سیاسی است همبستگی دارند در پسران این همبستگی تنها در ارزش‌های اقتصادی و نظری معنادار است در حالیکه در دختران در ارزش‌های مذهبی و اقتصادی نیز همبستگی معناداری وجود دارد هر چه ارزش اقتصادی بیشتر شود هویت‌یابی با مشکل بیشتر مواجه می‌شود تحلیل رگرسیون گام به گام داد که از میان هفت متغیر پیش‌بین متغیرهای ارزش اقتصادی و رشد اخلاقی به تنهایی و با یکدیگر بهترین پیش‌بینی‌کنندگان متغیر هویت‌یابی می‌باشد پژوهش‌های انجام شده توسط واترمن (۱۹۸۵) بر روی دانش‌آموزان و دانشجویان حاکی است که افزایش آرام هویت موفق از پنج درصد در اوائل نوجوانی به چهل درصد در پایان دوره لیسانس می‌رسد و بالعکس مرحله هویت مغشوش یا منتشر از اوج ۴۶ درصد در دوره راهنمایی به ۱۴ درصد در پایان دوره لیسانس تنزل می‌یابد این نتایج با پیش‌بینی

مارسیامبنی برآنکه اوج هویت مهلت خواهی یا دیررس در سالهای اولیه دانشگاه است همخوانی دارد. پژوهشهای اخیر در مورد انواع هویت همواره ارتباط واضحی را بین هویت های پیشرفته و مقیاسهای مختلف رشد نشان داده اند به خصوص هویت موفق با سطح رشد خود تئوری عملیات صوری یا انتزاعی قضاوت اخلاقی و متبع کنبرل ارتباط مثبتی را نشان داده است همچنین افرادی با این نوع هویتها از لحاظ روانی حال خوبی داشته و سازگاری روانی سالمی دارند از لحاظ کنار آمدن با مسائل به نحو مناسب عمل نموده و کارآمدی شخصی بالاتری را نشان داده و اضطراب کمتری دارند. پژوهشهای دیگر نشان داده اند که دانشجویان با هویت زود رس در ارتباطات فردی خود به شدت کلیشه ای رفتار کرده و در بیان فردی کارآمدی فردی ضعیف و از پیچیدگی شناختی پایین تری دارن دوبرعکس دانشجویانی که هویت موفقتری دارند مشخصاتی از قبیل احترام به خود در سطح بالا داشته و در مقابل استرس انعطاف پذیری داشته و اقدام به تصمیم گیریهای سنجیده و متفکرانه ای مینمایند و نسبت به آن متعهد میباشد پژوهشهای انجام شده توسط ارشر ۱۹۹۲ حاکی است که بین دختران و پسران در نوع هویت تفاوت معنادار وجود دارد ارشر خاطر نشان میسازد که جریان تشکیل هویت در دختران امکان دارد به علت موانع خارجی یا محیطی مشکل تر و دردناکتر از پسران باشد همچنین ارشر در ۱۹۹۲ به این نتیجه رسید که پسران در کلاسهای ۱۰ ۸ ۶ ۱۲ تقریباً هیچ ارتباطی بین هویت شغلی و خانواده نمییند. پژوهش انجام شده توسط المال ۱۳۷۵ حاکی است که از بین عوامل جامعه پذیری دو عامل خانواده و مدرسه بیش از سایر عوامل در شکل گیری هویت فرهنگی موثر است ضمناً موقعیت اجتماعی دانش آموزان در این جامعه اماری تاثیر مهمی در هویت فرهنگی ندارد. پژوهش انجام شده توسط رزازی فر ۱۳۷۶ پیرامون هویت ملی در شهرستان مشهد حاکی از آن است که احساس عدالت و عام گرایی از عوامل موثر بر هویت ملی هستند این پژوهش بر روی ۳۰۳ نفر از جوانان ۱۸ ساله به بالای مشهدی انجام گرفته است در بررسی جامعه شناختی ابعاد هویت دانشجویان دانشگاه علامه طباطبایی یافته ها نشان میدهد که بین وضعیت اقتصادی اجتماعی میزان تبعیضات میزان دین داری و هویت ملی دابطه معنادار وجود دارد در بررسی تعیین کنندهای هویت یابی والگوگزینی در میان دانش آموزان دبیرستانی شیراز که تعدادشان ۶۲۳ نفر بوده است مشخص شد که مهمترین وعملده ترین الگوهای رفتاری نوجوانان والدین آنها دوستانشان و معلمین بوده و پس از آن شخصیت های مذهبی هنرمندان ورزشکاران نویسندگان دانشمندان و در اخر نیز شخصیت های تاریخی مطرح میباشد. ۱۰- ویژگی های هویت جامعه ایرانی درسند چشم انداز بیست ساله با توجه به اهمیت ویژه مقوله هویت در نظام جمهوری اسلامی ایران سند چشم انداز بیست ساله نیز جایگاه خاصی را به آن اختصاص داده است در واقع بندهای مختلف سند چشم انداز ویژگی های هویت کشور ایران جامعه ایرانی شهروندان ایرانی را به شرح زیر بیان میکند: الف) هویت کلیایران کشوری است توسعه یافته با جایگاه اول اقتصادی علمی و فناوری در سطح منطقه با هویت اسلامی و انقلابی الهام بخش در جهان اسلام و با تعامل سازنده و موثر در روابط بین الملل (هویت دینی و ملی متکی بر اصول اخلاقی و ارزش های ملی و انقلابی متعهد به انقلاب و نظام اسلامی و شکوفایی ایران و مفتخر به ایرانی بودن ج) هویت سیاسی با تاکید بر مردم سالاری دینی عدالت اجتماعی آزادی های مشروع حفظ کرامت و حقوق انسانها و بهره مند از امنیت اجتماعی و قضایی. د) هویت فردی جسمی برخوردار از سلامت رفاه امنیت غذایی تامین اجتماعی فعال مسئولیت پذیر ایثارگر مومن رضایت مند ه) هویت اجتماعی برخوردار از فرصت های برابر توزیع مناسب درآمد نهاد مستحکم خانواده به دور از فقر فساد تبعیض و بهره مند از محیط زیست مطلوب برخوردار از وجدان کاری انضباط روحیه تعاون و سازگاری اجتماعی و) هویت اقتصادی دست یافته به جایگاه اول اقتصادی علمی و فناوری در سطح منطقه آسیایی جنوب غربی ز) هویت جهانی و بین المللی دارای تعامل سازنده و موثر در جهان اسلام با تحکیم الگوی مردم سالاری دینی توسعه کارآمد جامعه اخلاقی نواندیشی و پویای فکری و اجتماعی تاثیر گذار بر هم گرایی اسلامی و منطقه ای براساس تعالیم اسلامی و اندیشه های امام خمینی ۱۱- فرصت ها و نقاط قوت - پیوستگی هویت دینی و ملی در جامعه ایرانی به خصوص در جوانان - احساس تعلق و تعهد بالای جوانان به سرزمین ارضی کشور - وجود ظرفیت ها و ذخایر دینی و ملی در تمدن ایرانی اسلامی برای بسط

و توسعه ساماندهی هویت‌های ملی و دینی جوانان بالا بودن ظرفیت‌های فرهنگی هویت‌ساز در تقویت و بهبود هویت دینی و ملی جوانان تنوع شیوه‌ها و روش‌های هویت‌سازی و هویت‌بخشی در شرایط جهانی توسعه و گسترش علوم ارتباطات و فن‌آوری اطلاعات - تغییر نگرشی نظام تصمیم‌گیر و تصمیم‌ساز کشور به تعامل فعال و سازنده با سایر ملل از طریق گفتگوی ادیان فرهنگ‌ها و تمدن‌ها - ظرفیت بالای هویت‌سازی زبان فارسی و زبانهای محلی و بومی - افزایش سطح سواد عمومی و افزایش نسبت جوانان دارای تحصیلات عالی - اشتیاق و استقبال جهانی نسبت به ارزشهای اخلاقی معنوی و فرامادی - ظرفیت دین اسلام برای جهانی شدن و جهان‌شمولی هویت ایرانی - تسهیل ارتباطات دینی در فضای جهانی و رسانه‌های نوین - گسترش روزافزون سازمانهای غیردولتی و تمایل عمومی به حل مشکلات و مسائل جوانان خصوصا ارتقای فرهنگ و هویت ملی و دینی آنان ۱۲- آسیب‌ها و کاستی‌ها - عدم شکل‌گیری به موقع هویت فردی در اکثر جوانان - عدم غنای محتوای برنامه‌های موجود پرورش هویت - عدم تناسب برنامه‌های فرهنگی و دینی با مقتضیات دوره جوانی - به‌تاخیر افتادن سن استقلال از عدم دسترسی به شغل مسکن ازدواج - برداشتهای مختلف و بعضا متناقض از مفهوم هویت و نحوه شکل‌گیری آن - انتقال وظایف تربیتی و پرورشی فرزندان از خانواده به جامعه - وجود شکاف بین نسلی و ضعف شدید خانواده‌ها در انتقال مبانی ارزشی دینی و ملی - تعارض و تناقض بین حرف و عمل مسوولان فرهنگی نظام - استفاده از شیوه‌های تحکمی و دستوری در انتقال مفاهیم دینی و ارزشهای اخلاقی و معنوی در نظام آموزشی - مقابله ناآگاهانه با اداب و سنن ایرانی - بالا بودن نرخ بیکاری در جوانان - به‌تاخیر افتادن سن رسیدن جوانان به استقلال - وجود زمینه‌های نفوذ و تحمیل فرهنگ بیگانه به هویت ملی و دینی - وجود شکاف بالای اقتصادی در کشور - شکاف‌های نسلی و اثرات آن بر کاهش اثر بخشی با پیامدهای منفی بر هویت دینی و ملی - افزایش تغییر و تحولات ارزشی و ایجاد ناهنجاری در روابط فرهنگی تحت تاثیر گستردگی شهرنشینی و افزایش روند مهاجرت از روستا به شهرها - وجود نابسامانی‌های اقتصادی از بالا بودن نرخ بیکاری - تاثیر پذیری سریع جوانان از الگوهای ضد فرهنگی و دین - سردرگمی جوانان در شکل دهی به هویت واقعی خود به دلیل تاخیر در دستیابی به استقلال روانی و اجتماعی - دسترسی دشوار جوانان به برنامه‌های فراغتی و سایر نیازهای اساسی . عنوان برنامه دستگاهها و سازمانهای مجری ماموریت‌هاقران آموزی جوانان - سازمان تبلیغات اسلامی - جهاد دانشگاهی - وزارت فرهنگ - کانون فرهنگی مساجد - سازمان غیردولتی جوانان - آموزش روحانی به جوانان - تقویت فعالیت دارالقران - فعال نمودن کانون مساجد با محوریت قران - تقویت خبرگزاری قرانی ویژه جوانان - فعال نمودن ۱۴۰ سازمان محوریت برنامه‌های قرانی گردشگری جوانان - سازمان دانش آموزی - سازمان گردشگری - سازمان بهزیستی - سازمان مناطق آزاد - جهاد سازندگی اجرای طرح ملی جوانان - تحت پوشش قرارداد جوانان - بستر سازی برای بازدید از مناطق تجاری و مناطق آزاد - توسعه گردشگری در میان ۲۰۰۰۰ نفر از نابینایان و معلولان جوانان و توانمند سازی جوانان در حوزه فرهنگ - وزارت فرهنگ و اشاد اسلامی - حوزه هنری سازمان تبلیغات اسلامی - انجمن سینمای جوانان - سازمان غیردولتی جوانان - آموزش فعالیت های هنری جوانان - تقویت و تشویق سینماگران هنرمندان و بازیگران - فعال نمودن انجمن جوانان - طرح ترویج کتاب - فعال نمودن ۶۰ سازمان عنوان برنامه دستگاهها و سازمانهای مجری ماموریت‌ها ساماندهی اوقات فراغت - دستگاههای عضو شورای عالی جوانان - سازمان غیردولتی تحت پوشش ۹۰۰۰۰۰ نفر در تابستان شکل‌گیری و فعال سازی ۹۸۷ غیردولتی در امر تصدی اوقات تدوین طرح جامع اوقات فراغت فعال سازی ۲۰۰۰ سازمان غیردولتی فعال سازی ۱۷ سازمان در امر فراغت ایران شناسی و طرح احیای مفاخر وزارت فرهنگ و ارشاد اسلام سازمان میراث فرهنگی و گردشگری سازمان غیردولتی جوانان در دست اقدام و مطالعه است ۱۴- منابع و مآخذ - اسکیدمور ویلیام ۱۳۷۲ تفکر نظری در جامعه شناسی ترجمه علی محمد حاضری و دیگران تهران نشر سفیر ۲- افتخاری اصغر ۱۳۸۳ کالبد شکافی هویتی مبانی بحرانها و راهکارها در مبانی نظری هویت و بحران هویت جهاد سازندگی علوم انسانی و اجتماعی ۱۳۸۳- اقا زاده حسین ۱۳۷۷ هویت

جمعی بررسی جامعه شناختی ابعاد هویت دانشجویان دانشکاه علامه طباطبایی دانشکاه طباطبایی پایان نامه کارشناسی ارشد جامعه شناسی ۴- اکبرزاده نسرين ۱۳۷۶ تحول شناختی و مساله شکل گیری هویت مجله روان شناسی شماره ۳ سال اول ۵- المال فرنگیس ۱۳۷۵ بررسی عوامل موثر بر شکل گیری هویت فرهنگی دانش آموزان سال سوم دبیرستانهای منطقه ۵ آموزش تهران دانشکاه علامه طباطبایی پایان نامه کارشناسی ارشد امور فرهنگی ۶- امام جمعه کاشان طیبه ۱۳۸۲ نقش ساماندهی فعالیت های فوق برنامه در شکل دهی به هویت ملی دانش آموزان در مجله علوم تربیتی و روان شناسی دانشکاه فردوسی مشهد ۷- بابایی فرد اسداله ۱۳۸۲ بررسی جامعه شناختی بحران هویت در جامعه معاصر ایران دانشکاه تهران و ارشد جامعه شناسی ۸- باقری محمد حسین ۱۳۸۲ معمای هویت در پایگاه اطلاع رسانی آینده نگر ۹- بشریه حسین ۱۳۷۹ توسعه سیاسی و بحران هویت ملی در فصلنامه مطالعات ملی ۱۰- بهرام پور شعبانعلی ۱۳۸۲ انسجام اجتماعی در جامعه اطلاعاتی در پایگاه اطلاع رسانی ۱۱- پرتوی اصغر ۱۳۷۴ بحران هویت و سیاست های توسعه در ایران شماره اول ۱۲- جنکیز ریچارد ۱۳۸۱ هویت اجتماعی ترجمه تورج یارا احمدی تهران شیرازه ۱۳- حاضری علی محمد ۱۳۸۰ مسایل اجتماعی متأثر از تعارض ارزشها و در نامه انجمن جامعه شناسی ایران ویژه دومین همایش مسایل اجتماعی ایران شماره ۴۱۴- دوران بهزاد محسنی منوچهر ۱۳۸۲ هویت رویکرد ها و نظرها در مبانی نظری هویت و بحران هویت در ایران جهاد دانشگاهی علوم انسانی و اجتماعی ۱۵- ربانی جعفر ۱۳۸۲ برنامه های درسی و شکل گیری هویت در مجله علوم تربیتی و روان شناسی دانشکاه مشهد دانشکده علوم تربیتی و روان شناسی ۱۶- رزازی افسر ۱۳۷۶ بررسی مفهوم هویت جمعی و جایگاه هویت ملی در شهر مشهد با تاکید بر تاثیر دو عامل گرایی و عدالت بر هویت جامعه ای دانشکاه فردوسی مشهد پایان نامه کارشناسی ارشد جامعه شناسی ۱۸- رهیاب فردوسی ۱۳۸۱ ماهیت موانع و امکانات نوسازی هویت ایرانی در مجموعه مقالات خود کاوی ملی در عصر جهانی شدن ۱۹- روشه گی ۱۳۷۰ کنش اجتماعی ترجمه هما زنجانی زاده مشهد انتشارات دانشگاه فردوسی ۲۰- زیبا کلام صادق شکل گیری نخستین آگاهیهای در انقلاب مشروطه در ماهنامه اندیشه جامعه ۲۱- سازمان ملی جوانان ۱۳۸۳ سند ارتقای هویت دینی و ملی جوانان ۲۲- شایگان داریوش ۱۳۸۰ افسون زدگی جدید هویت چهل تکه و تفکر سیار ترجمه فاطمه ولیانی تهران انتشارات فرزانه روز ۲۳- شیخاوندی داور ۱۳۷۹ تکوین و تنفیذ هویت ایرانی تهران مرکز بازشناسی اسلام و ایران انتشارات باز ۲۴- طالبی سکینه ۱۳۷۹ تحول هویت ملی دانش آموزان در دوره های تحصیلی ۲۵- قنبری برزیان علی ۱۳۸۳ رویکرد ها چالش ها و مولفه های هویت ملی جهاد دانشگاهی ۲۶- کمالی اردکانی علی اکبر ۱۳۸۳ بحران هویت و عوامل تشدید آن در ایران هویت در ایران تهران جهاد دانشگاهی علوم انسانی و اجتماعی ۲۷- گل محمدی احمد ۱۳۸۱ جهانی شدن فرهنگ هویت تهران نشر نی ۲۸- گید نر انتونی ۱۳۷۳ جامعه شناسی ترجمه منوچهر صبوری نشر نی ۲۹- لطف ابادی حسین ۱۳۷۹ روان شناسی رشد کاربردی نوجوانی و جوانی انتشارات اسپید ۳۰- ملایی نژاد اعظم ۱۳۸۲ تعمیق هویت ملی از طریق برنامه درسی در مجله علوم تربیتی و روان شناسی دانشکاه مشهد دانشکده علوم تربیتی و روان شناسی ۳۱- منطقی مرتضی ۱۳۸۳ بحران های هویتی در جوامع در حال گذار در مبانی نظری هویت و بحران هویت جهاد دانشگاهی علوم انسانی و اجتماعی ۳۲- موجباری ادیس کراسکیان ۱۳۸۱ تدوین و هنجارهای پرسشنامه هویت دینی نوجوانان ۳۳- مهدی زاده سید محمد ۱۳۸۳ انقلاب ارتباطات جامعه شبکه ای و ذهنیت و هویت ناپایدار در پایگاه اطلاع رسانی ایران و جامعه اطلاعاتی ۳۴- نوچه فلاح رستم ۱۳۸۳ هویت واقعی ثابت یاسیال در مبانی نظری هویت و بحران هویت جهاد دانشگاهی پژوهشکده علوم انسانی و اجتماعی چاپ اول ۱۳۸۳. خلاصه یافته ها: مقدمه: مفهوم هویت به عنوان یکی از پیچیده ترین مفاهیم مورد توجه محققان رشته های مختلف به ویژه روان شناسی جامعه شناسی و علوم سیاسی قرار گرفته است از نظر اغلب روشناسان هویت امری فردی و شخصی است در حالی که جامعه شناسان و روان شناسان اجتماعی عقیده دارند هویت حتی هویت فردی امری غیرشخصی یا اجتماعی است و به واسطه ارتباطات متقابل میان فرد و جامعه شکل میگیرد از این دیدگاه هر چند هویت افراد در نگرش ها و احساسات شخصی افراد نمود پیدا میکند اما زمینه و بستر آن زندگی جمعی است رویکرد

ها در نظریه پردازي هويت: تلاش های دامنه دار و پیشگیری که برای مفهوم سازی و نظریه پردازي هويت صورت گرفته در قالب دو رویکرد نظري مدرن و پسامدرن قابل تشخیص است بررسی ارا و نظریات درباره هويت در هر دو رویکرد به رغم مبانی متفاوت و متبادین آنها خبر از نزدیکی و همگرایی میدهند که در پس اختلاف مناظر و گوناگونی تعابیر وجود دارد ویژگی های هويت: چند لایگی: هويت امری چند لایه یا چند سطحی است این لایه ها و سطوح هويت زندگی انسانی را از هستی درونی فرد تا هستی جهانی وی دربر میگیرند پویایی: برخلاف تصور افرادی که فکر میکنند هويت امری ایستا و بدون تغییر و دگرگونی است یکی از ویژگیهای هويت پویایی و تحول ان است تقویت و تضعیف: مشخصه دیگر هويت امکان تقویت یا تضعیف هويت در کلیه سطوح ولایه های ان در مقاطع مختلف است تعارض هويت ها: یکی دیگر از ویژگیهای هويتي تعارض هويت ها در سطوح ولایه های مختلف ان است در واقع هنگامی که بر اثر کسب برخی هويت های تازه افراد مجبور به نفی یا کنار گذاردن بخشی از هويت گذشته خود بشوند شاهد نوعی تعارض هويتي خواهیم بود فرایند هويت یابی: ایجاد یک هويت و دستیابی به یک تعریف منسجم از خود مهم ترین جنبه رشد روانی و اجتماعی در فرد است انتخاب ارزش ها باورها و هدف های زندگی مشخصه های اصلی این هويت را تشکیل میدهند که در دوره های مختلف زندگی فرد مورد تجدید نظر قرار میگیرند هويت جز لاینفک زندگی انسانها در همه فرهنگ هاست که از لحظه تولد تا مرگ ادامه مییابد هويت به اشکال گوناگونی تشکیل شده و رشد میکند یکی از راههای تشکیل هويت داشتن ارتباط و درگیری عاطفی با خود و دیگران است اساس تشکیل هويت تلاش ها و فعالیت ها یی است که ما علاقه مندیم تعقیب کنیم و در مقابل ان در مییابیم که هستیم برداشته ها و نظرات دیگران نیز در روشن کردن هويت نقش عمده ای دارند ارزشیابی های ما را خودمان در ارتباط با شرایط زندگی اوضاع اجتماعی و اقتصادی نیز تعیین کننده هويت ما میباشد. عوامل موثر در شکل گیری هويت: بخش از هويت هر فرد با او به دنیا میاید اینکه ما از این خصوصیات چه برداشتی داشته باشیم و خود را چگونه ارزیابی کنیم ناحد زیادی متاثر از چگونگی برخورد محیط پیرامون خود و آنان به عمل میاوریم بخش های دیگر تشکیل دهند هويت متشکل از نقش های محول جامعه و محیط پیرامونی و جایگاه و موقعیت اجتماعی ما است بحران هويت: پدیده یا احساسی که از نوعی بی ثباتی اختلال در کارکردها یا اجزا موجود در نظام ساختی در یک من فردی یا اجتماعی گزارش میدهد بحران هويت نامیده میشود علل بروز بحران هويت: بحران هويت در پی بی هويتي به وجود آمده است در واقع دور شدن از هويت های موجود و نیافتن هويت مطلوب افراد را دچار نوعی سردرگمی میکند که خود زمینه مساعدی را برای رشد آسیبهای اجتماعی فراهم میسازد برخی از دلایل بروز این پدیده غربگرایی و نفوذ فرهنگی غرب جهانی شدن اجتماعی ظهور چالش های قومی استبداد سیاسی و تضاد دولت و ملت انومی و بی هنجاری شتاب تغییرات در دنیای معاصر و فقدان نهادهای مدنی بحران هويت مساله ای جهانی است: امروزه بحران هويت مساله ای جهانی است این بحران به ویژه از جنگ جهانی دوم به بعد و در طول جنگ سرد به صورت عینی و عملی گریبانگر جوامع به اصطلاح جهان سوم شد و در سال های اخیر با فروپاشی بلوک شرق و باز دست رفتن توان ایدئولوژیک ان از یک طرف و بروز ضعف های ایدئولوژیکی نسبتا قوی در قطب مقابل از طرف دیگر یک نوع خلا هويتي ایدئولوژیکی و فرهنگی در جهان پدید آمده است طرح مساله بحران هويت توسط اندیشمندان بسیاری و به دنبال برخورد یا مواجهه با تحولات جدید جهان معاصر مطرح شد تحولات شکفت انگیز فن اوری و فروریزی بسیاری از ارزشهای اخلاقی تزلزل و از بین رفتن مفاهیم زمان و مکان و به تبع ان هويت های قومی و ملی از تحولات هستند که این مساله افزایش بحران هويت افراد و جوامع شان را در بر خواهد داشت بحران هويت در ایران: بحران هويت در ایران به واسطه نفوذ فرهنگهای بیگانه به وجود آمد و در عصر جدید به صورت بحران موضع گیری در برابر نفوذ فرهنگ و تمدن غربی و تا حدی ایدئولوژی های شرقی متجلی شد بیشتر تحقیقات تجربی یافته های تحلیل محتوای ارزش ها و پژوهش های پیمایشی وجود تعارض ارزش ها بحران هويت در سطوح مختلف جامعه ایرانی را نشان میدهند بر اساس این تحقیقات عوامل و زمینه های اجتماعی داخلی نقش مهمی در بروز این پدیده اجتماعی ایفا میکنند پیدایش گرایش ها

وارزشها یی مانند سکولاریسم مادی گرایی بیگانگی نسبت به نظام سیاسی بیگانگی نسبت به نظام سیاسی بیگانگی نسبت به ارزش ها وهنجاریهای آموزش و پرورش رسمی غرب گرایی تعارض ارزشهای نهادی اجتماعی گرایش به محصولات فرهنگی غربی پیدایش تعارض میان لایه های اجتماعی و بیگانگی نسبت به جامعه و ارزشهای ملی مسایلی هستند که نظام سیاسی نظام فرهنگی نظام اجتماعی جامعه ایران به طور مستقیم و غیرمستقیم نقش مهمی در بروز آنها داشته اند از سوی دیگر ضعف مکانیسم های هویت سازی داخلی سبب اثر پذیری از برخی ارزشهای فراملی معارض با ارزشهای ملی و در نتیجه بروز بحران هویت در ایران شده است روند تاریخی بحران هویت در ایران: از نظر تاریخی میتوان گفت که اولین تلاش های هدفمند برای تکوین هویت در ایران به دوران سلطنت رضا شاه باز میگردد در آن دوره تلاش میشد با تاکید بر پاره ای از تاریخ گذشته یعنی ارزش های ایرانی صرف هویت مدرنی برای ایرانیان ایجاد شود در دوران پهلوی دوم نیز این روند یعنی اصالت دادن به میراث ایرانی قبل از اسلام ترویج ارزش های مدرن غربی به صورت کورکورانه و مبارزه با ارزش های اسلامی جهت تکوین مورد نظر رژیم ادامه یافت اما این امر تلاش برای هویت سازی دولتی نه تنها موفق نبود بلکه با تشدید بحران هویت در ایران مشروعیت رژیم پهلوی را زیر سوال برد و زمینه ساز وقوع انقلاب اسلامی در ایران شد به دنبال پیروزی انقلاب اسلامی در ایران که حاصل عوامل مختلف داخلی و خارجی از جمله بحران هویت و مشروعیت در رژیم پهلوی بود به تدریج گفتمان اسلام گرا در کشور قدرت را به دست گرفت در میان طرفداران این گفتمان دیدگاههای مختلفی درباره هویت ایرانی وجود داشت اما به نظر میرسد در دهه اول پس از انقلاب عناصر رادیکال این جریان تلاش کردند تا با کمرنگ کردن ارزش های اصیل ایرانی و ارزشهای مدرن غربی مولفه های اسلامی در هویت ایران را پررنگ سازند به همین علت تلاش زیادی شد که همه عرصه های زندگی رنگ و ماهیتی اسلامی اسلامی پیدا کند این رویه در واقع واکنشی نسبت به تلاش های ناشیانه رژیم پهلوی در اسلام زدایی از عناصر هویت ایرانی محسوب میشد اما این اقدامات نیز با توفیق اندکی همراه گشت بی تردید تداوم روند مذکور با توجه به تحولات روز افزون داخلی و خارجی امکان نداشت لذا در دوران موسوم به سازندگی (۱۳۶۸-۱۳۷۶) و دوران موسوم به اصلاحات پس از (۱۳۷۶) روند مذکور تا حد زیادی تعدیل شد و بار دیگر برسازگاری ارزش های اسلامی و ایرانی تاکید گردید به هر حال از اوایل دهه ۱۳۷۰ امکان طرح مباحث واقع گرایانه در مورد هویت در جامعه ایران فراهم گردید در این دوران توجه به سه فرهنگ اسلامی ایرانی و غربی در جامعه ایران به عنوان عناصر هویت ایرانی مورد توجه قرار گرفت برون رفت از بحران هویت: در عصر حاضر در مقابل بحران هویتی که بر اثر نفوذ فرهنگ و تمدن بیگانه و از تعارض سنت و تجدد به وجود آمده سه واکنش یا گرایش عمده در درون جامعه ایرانی مطرح هستند گروهی وادادگی در مقابل خودی دست شسته وبدون قید و شرط در مقابل فرهنگ بیگانه تسلیم شده سعی کرده اند فرهنگ غیر را با همان سرعتی که میتوانست جذب شود قبول کنند گروهی دیگری سعی کرده اند که با توسل به سنت های قومی و دین ادب و شعائر اجتماعی و عناصر فرهنگی خودی و نیز با دفاع از ساختارها و نهادهای سنتی با تمام جلوه های فرهنگ و تمدن بیگانه بستیزند گروه سوم در عین اعتقاد به حفظ احساس هویت آنچه داریم را کافی نمیدانند و گزینش برخی عناصر جدید و خودی کردن آن را برای ایجاد تحول و تکامل و پویایی بی اشکال میدانند در پیش گرفتن راه حل نخست باعث میشود تا بخشی از سنت ها با این که قابلیت نوسازی و حضور در دنیای تازه را دارند قربانی تجدد خواهی شوند در مقابل گرایش و راه حل دوم نیز بخش هایی از افکار و دستاوردهای دنیای جدید را به خاطر حفظ هویت ها نادیده میگیرد هر دو راه حل مذکور از برخورد و تلاقی فرهنگ ها و تمدن ها وصیقل یافتن آنها جلوگیری میکنند راه حل اول تمام عناصر سنتی و خودی را با مهر میشناسد بنابراین آزادی و حقوق افراد و توانایی تجربه ها اراد یا به بهانه سنتت کرایبی پایمال میشود این در حال که راه حلی منطقی برای مواجهه با بحران هویت دانست چرا که از افراط و تفریط دو راه حل دیگر به دور است سعی میکند عناصر مطلوب هر دو نظام نو و کهنه را گزینش کند و نظام سنتی را در جهت تکامل و پیشرفت متحول میسازد .

تعال و هماهنگی بین گفتار و رفتار

هاشم دهقانپور فراشاه

بندبازان سیرک نمونه‌هایی از تعادل در ارتباط هستند. بندباز در ارتفاع ۵ متری زمین بر روی طناب ایستاده است، و برای حفظ تعادل خود چوبی به وزن ۲ کیلوگرم را بر می‌دارد، بر روی شانه‌های بندباز یک صندلی ۳ کیلویی است و بر روی صندلی نیز کودکی به وزن ۱۰ کیلوگرم نشسته است، در دهان بندباز میله‌ای قرار داد که بر روی نوک آن یک بشقاب در حال چرخیدن است. بندباز اولین قدم را برمی‌دارد، نمایش عالی است و زمانی موفقیت آمیز خواهد بود که فرد خود را به خط پایان برساند. همه چیز در گرو تعادل بین تمام عناصر است. چنانچه یکی از عناصر نمایش تعادل و وحدت خود را از دست بدهد، بندباز مدتی صبر می‌کند تا مجدد توازن و هماهنگی برقرار شود. برای او همه چیز در تعادل و هماهنگی خلاصه می‌شود. ارتباط موثر در سطوح مختلفی ایجاد می‌شود که عبارتند از: ارتباط کلامی، شامل استفاده از کلمات و لحن صدا. ارتباط غیر کلامی، که به آن زبان بدن یا گفتار بی صدا گفته می‌شود. در یک ارتباط انسانی پیام‌ها و اطلاعات نه از طریق آنچه می‌گوئید، بلکه بیشتر از طریق نحوه بیان یا چگونگی گفتن شما منتقل می‌شود. تنها ۷ درصد اطلاعات از طریق کلمات منتقل شده؛ ۳۸ درصد اطلاعات از طریق لحن صدا و ۵۵ درصد آن نیز توسط زبان بدن مبادله می‌شود. پروفیسور آلبرت محرابیان استاد دانشگاه کالیفرنیا ارتباط غیر کلامی ارتباطی است که مفاهیم و معانی از طریق غیر زبانی و گفتاری منتقل می‌شود. تمام چیزهایی که در این خصوص مورد مشاهده قرار گرفته‌اند بر اساس یک تئوری قدیمی می‌باشند که بر اساس آن حالات رفتار و چهره به عنوان زبان اولیه شناخته می‌شوند. این حالات مقدمه و آغازی بر زبان امروزی می‌باشد. اهمیت تسلط در زبان بدن کمتر از فصاحت و بلاغت نیست. کسب مهارت در استفاده از زبان بدن یکی از موثرترین شیوه‌ها جهت بهبود روابط انسانی می‌باشد. با ایما و اشاره بهتر از زبان می‌توان افکار خود را تشریح کرد. اگر قصد ما بیان این مطلب باشد که از اتاق خارج شو، این عبارت کم اثر تر از نشان دادن در اتاق بوسیله انگشت اشاره است. یا قرار دادن انگشت بر روی لب خیلی موثرتر از این است که بخواهیم کسی را دعوت به سکوت کنیم. هیچ عبارتی به اندازه بالا رفتن ابروها و باز شدن چشم‌ها قادر به نشان دادن حالت تعجب نیست. زبان تن: شامل اشارات، حرکات، حالات صورت، وضعیت و واکنش‌ها است. به صورت ارتباط چشمی، طرز ایستادن، نشستن، رعایت فاصله، حفظ ظاهر، وضعیت بدنی باز و بسته مشاهده می‌شود. گفتار بی صدا می‌تواند کلام را تقویت یا آن را خاموش سازد. پیام‌های غیر کلامی به نسبت پیام‌های کلامی از قدرت بیشتری برخوردارند. این زبان همانند دو عضو دیگر خانواده (لحن و کلام) یک زبان روانی بوده و دارای الفبا، کلمات، ریتم، و آیین مخصوص به خود می‌باشد. چنانچه الفبای گفتار بی صدا به شکل صحیح مورد استفاده قرار گیرند زبان بدن یا یک ژست بدنی - غیر لفظی - به صورت کامل شکل می‌گیرد. ژست‌ها یا اشارات به دو گروه ۱- ژست‌های مستقل از گفتار یا علائم و تمثیل‌ها و ۲- ژست‌های وابسته به گفتار نظیر حرکات بدن همراه با سخن گفتن و حرکات هیجانی از قبیل چشمک زدن، حرکات ابرو و اخم کردن تقسیم می‌شوند. تنظیم کننده‌ها علائمی هستند که ماهیت گفتن و شنیدن را کنترل نموده و گاهی برای نوبت گرفتن نیز به کار می‌روند، حرکات سر و چشم جزء مهمترین تنظیم کننده‌ها می‌باشند. تعدیل کننده‌ها حرکاتی که نشانه خستگی، بی‌حوصلگی یا عدم علاقه فرد به موضوع صحبت هستند را تعدیل کننده می‌نامیم. نوع ایستادن نوع ایستادن یا راه رفتن افراد اطلاعاتی از قبیل: نژاد، وابستگی‌های فرهنگی، مذهب، موقعیت اجتماعی، توان مالی، روحیه، نوع تفکر و باورهای شخص را به ما مخابره می‌کند. کارآگاهان و پلیس‌های دوره دیده یا با تجربه معمولاً از روی راه رفتن افراد مشکوک را تشخیص می‌دهند. لباسی که از مهمترین جلوه‌های زبان بدن، نوع پوشش یا شکل ظاهری شماست. لباس شکلی از اطلاعات اجتماعی را انتقال می‌دهد، لباس نمایانگر شخصیت افراد است. با موقعیت سنجی در انتخاب لباس وقارتان را افزایش دهید. در سال ۱۹۸۹ دو دانشمند برای تبیین نوع پوشش و قضاوت‌های

اجتماعی یک سلسله آزمایش مشابه ترتیب دادند. آن‌ها از یک زن با دو نوع پوشش نخست لباسی کوتاه و دومی پیراهن و دامن بلند عکسبرداری کردند، این دو عکس را در اختیار تعدادی دانشجو (دختر و پسر) قرار دادند. داوطلبان اولین عکس را زنی دارای جاذبه جنسی، و فردی که از طریق به نمایش گذاشتن خود به مقاصدش می‌رسد معرفی کرده و دومین عکس را به زنی پایبند به خانواده، محافظه‌کار و دارای سجایای اخلاقی نسبت دادند. البته نوع پوشش و برداشت افراد جامعه با توجه به زمان و آداب و رسوم اجتماعی در هر منطقه متفاوت است. در تمام طول تاریخ مردمان خوش تیپ اذهان بیشتری را به سمت خود جلب کرده‌اند. در محیط‌های آموزشی، اساتید به افراد تمیز و مرتب بیشتر توجه می‌کنند، در محیط کار افراد خوش لباس و با سلیقه بیشتر مورد محبت واقع می‌شوند، افرادی که آرایشی متناسب با سر و صورت خود دارند در عمل پول بیشتری به جیب می‌زنند و به این خاطر است که شما نیز بایستی خوش تیپ و با وقار ظاهر شوید. جمعی از محققان در ایستگاه مترو شهر نیویورک دست به آزمون شگفت‌انگیزی زدند. آن‌ها از یک هنرپیشه خواسته شد تا سه روز متوالی و با سه نوع لباس متفاوت به بهانه گم کردن کیف پول از مردم تقاضای کمک کند. روزی که لباسی فاخر شبیه تجار به تن داشت ۵۱۳ دلار به او کمک کردند، برخی نیز کمی با او به مکالمه نشستند، دوبرابر پول درخواستی به وی پرداخت کردند عده‌ای به او نوشابه تعارف کردند. روزی که لباس معمولی به تن داشت از نوشابه و پول اضافه خبری نبود و تنها ۱۵۰ دلار به دست آورد. جالب اینکه همین فرد وقتی لباس کثیف و مندرسی به تن کرد بدون دریافت محبت و ابراز همدردی فقط توانست ۱۰ دلار به دست آورد. در طول تاریخ این عقیده همیشه وجود داشته است که مجموعه‌ای از ترکیب فیزیکی یا داده‌های غیر کلامی، منعکس کننده منش درونی افراد است. نوع پوشش فرد و زیورآلاتی که به همراه دارد بازتاب شخصیت درونی وی می‌باشد. هنگامی که ژنرال لی به همراه لشکرش به قصد تسلیم شدن وارد شد، تمیزترین لباس نظامی خود را پوشیده، مدال‌ها را آویزان کرده و شمشیر گران‌بهای خود را نیز به یک طرف بدن متصل کرده بود. اما گران‌ت با آن همه اقتدار بدون کت و تنها با یک لباس و شلوار معمولی در انتظار حاضر شد. گران‌ت در یادداشت‌های خود می‌نویسد: "در آن روز باید با مردی خوش لباس و بلند قامت نبرد می‌کردم و تاسف می‌خورم که چرا برای چنین مرحله مهمی از تاریخ با این وضع ظاهر شده بودم". کنترل زبان بدن همه افراد با عادت‌های رفتاری از قبل تثبیت شده در مجالس ظاهر می‌شوند. یکی از بدترین راه‌ها برای زیبا جلوه دان زبان بدن، این است که در طول ارتباط مرتب به خود بگویید: "راست بایست، حرکات را کنترل کن". در چنین شرایطی نتیجه معکوس خواهد بود. اگر قصد دارید برای بهبود زبان خود کاری انجام دهید این کار را از مدت‌ها قبل تمرین کنید. در طول گفتگو اصلاً کاری انجام ندهید زیرا ممکن است تاثیر بدی در مخاطب خود بگذارید. کنترل زبان بدن آسان دشوار جویدن ناخون. دست زدن مداوم به عینک یا مو. دست به سینه بودن. بازی کردن با خودکار، انگشتر، یقه پیراهن و... بی‌قرارینگاه کردن مداوم به ساعت. قرار دادن دست در جیب. خاراندن بدن. سرخ شدن از خجالت. انقباض عضلات. رنگ پریدگی. برهم خوردن پلک‌ها. تیک‌های عصبی. شکلک‌های ناخواسته. معمایی ظریف‌در اولین برخورد مردم به دنبال چه می‌گردند؟ به چه چیزهایی واکنش نشان می‌دهند؟ به چه چیزهایی توجه می‌کنند؟ در نگاه اول افراد با نمونه مینیاتوری زندگی شما آشنا می‌شوند و این نمونه کوچک تمام اطلاعاتی است که آن‌ها از شما دارند. این اصل را "اثر تقدم" یا "نخستین تاثیر ذهن" می‌نامیم. نخستین اطلاعاتی که دریافت می‌شود بیشترین اثر را در برداشت‌های کلی افراد از یکدیگر دارد. و سوالی که مطرح می‌شود این است که چه چیز یا چه رفتاری به صورت مثبت یا منفی چنان اثر قدرتمندی بر مردمان می‌گذارد که می‌تواند قضاوت و برداشت‌های آن‌ها را تحت تاثیر قرار دهد؟ ابتدا باب آشنایی گشوده شده و اولین اطلاعات (کلامی، غیر کلامی، شهود) دریافت می‌شود. تمام واکنش‌های شما زیر ذربین آن‌هاست. براساس اطلاعات اولیه بینش و برداشتی کلی درباره شما به دست آورده و برآورد می‌کنند که در آینده انتظار چه رفتاری را از جانب شما داشته باشند. دو مرحله قبل یک فیلتر ایجاد می‌کند و بعد از این شما از دریچه این فیلتر تماشا می‌شوید. از آنجا که همه مردم دوست دارند پیش بینی کننده خوبی باشند پس شش دانگ حواسشان به اولین اطلاعات دریافتی از جانب شما

خواهد بود. شروع به مکالمه یکی از مشکلترین مراحل جلب مخاطب است زیرا در این مرحله هنوز ذهن شنوندگان با سخنران همگام نشده و از طرفی در این لحظه مخاطبین بیشترین گیرندگی را دارند. بنابراین با موشکافی و دقت فراوان مراقب اولین کلماتی که به کار می‌برید باشید. طبق مشاهدات و آزمایش‌ها بیشترین تاثیر یک ارتباط نتیجه برداشت اولیه یعنی تا ۴ دقیقه اول ارتباط می‌باشد. در این زمان فرصت کافی برای مکالمه و اثربخشی از طریق گفتار وجود نداشته و این مطلب بیانگر آنست که زبان بدن از نفوذ بیشتری در روند ارتباط و اثر تقدم برخوردار است. زیرا بیشترین برداشت ما در دقایق اول معطوف به زبان بدن می‌باشد. چهار دقیقه اول هر ارتباط در برقراری و ثبات روابط خانوادگی، روابط اجتماعی، مصاحبه‌ها و ترفیعات شغلی، و کامیابی‌های جنسی نقش کلیدی و تعیین کننده‌ای دارد. در یک مصاحبه شغلی، برداشت کلی مصاحبه کننده یا مسئول استخدام شرکت از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. این درحالی است که در ۴ دقیقه اول بیشتر صحبت از طرف مصاحبه کننده است و مصاحبه شونده بایستی به صورت غیرکلامی یعنی از طریق اشارات، جلوه‌های چهره، نوع پوشش و غیره تاثیر مثبتی بوجود آورد. قسمت عمده این انتخاب مربوط به زبان بدن یا خود فرد است و هیچ ربطی به نگرش، مذهب، طرفداری از احزاب و ... ندارد. مصاحبه کننده‌ها در لحظات اولیه ارتباط بیشتر متوجه چشم‌ها و دهان فرد می‌باشند. زیرا این نواحی از مراکز ویژه‌ای هستند که بیشترین تاثیر را در ارزیابی شخصیت دیگران به جا می‌گذارند. برای ایجاد ارتباط موثر و استفاده بهینه از اثر تقدیم نیازمند کنترل قوی بر زبان بدن و گفتار خود می‌باشید. پس دقایق و ثانیه‌های اول ارتباط را ثانیه‌های طلایی بدانید و رفتار خود را به شدت کنترل کنید. مراقب باشید اگر امروز اثر بدی به جا گذارید اصلاح آن در فردهای پیش رو بسیار دشوار و طاقت فرساست. برای اثر گذاری در دقایق اول نیاز نیست زیاد سخن بگویید بلکه تنها چیزی که نیاز دارید خوب شنیدن است. توجه داشته باشید همه انسان‌های زنده به صورت ناخودآگاه برداشت‌های ذهنی فوری و اولیه‌ای دارند که بر اساس همان برداشت غالباً احساسی تصمیم‌های منطقی خود را شکل می‌دهند.

نعمتی به نام " شادی "

نعمتی به نام " شادی " مهدی یاراحمدی خراسانی

اشاره‌زندگی نعمتی زیباست که از سوی خداوند مهربان به ما ارزانی شده است و تا وقتی امید و شادی وجود دارد زندگی جاریست. شاد زیستن نوعی هنر است که هر بنده‌ای از نعمت آن برخوردار نیست. اگر این واقعیت را بپذیریم که " سخت گیرد این جهان بر مردمان سخت گیر " ضروری است با نگاهی همراه با تساهل به مشکلات زندگی، شادی را همیشه برای خود و دیگران به ارمغان بیاوریم. در اسلام نکات ارزشمندی درخصوص ایجاد شادی و نشاط آمده است. شادی می‌تواند برای خود فرد و گاهی نیز دیگران سازنده باشد. مفهوم شادی مجموعاً حدود ۲۵ بار با الفاظ مختلف در قرآن کریم آمده است. مقدمه‌دانش روانشناسی تعریف‌های پراکنده‌ای از هیجان " شادی " شده است و در آنها شادی به عنوان: ترکیبی از عاطفه مثبت بالا و عاطفه منفی پایین، احساس مثبتی که ناشی از حس ارضا و پیروزی استوار است و ... معنا شده است. به طور خلاصه می‌توان گفت: هر انسانی مطابق جهان بینی و اندیشه خویش، اگر به چیزهای مورد علاقه اش برسد، در خود حالتی احساس می‌کند که «شادی» نام دارد. انسان موجودی شادی خواه و لذت طلب است. هرگز داشتن مال و اموال، نشانه خوشبختی و بینوایی و فقر نشانه بدبختی نیست. اگر چنین بود ثروتمندان شادترین و فقراء بدبخت‌ترین افراد بودند در حالی که همیشه چنین نیست. بلکه شادی دارای معانی و مفاهیم گسترده تری است. بیشترین دلیل شادمانی در واقع نشأت گرفته از نگاه صحیح و دقیق به زندگی و واقعیت‌های آن است. اگر همه چیز را در این دنیا موقتی بدانیم مسلماً دستیابی به تمامی خواسته‌ها و تمایلات در زندگی مقدور نیست پس مناسب است انسان همواره خود را آماده‌ی پذیرش محدودیت‌ها و کمبودهای زندگی نگه دارد. تعریف شادیمه‌ی انسان‌ها قدرت آنرا دارند که نومی‌دی را به امید، شکست را به پیروزی و اشک را به خنده مبدل سازند در صورتی که به زندگی و شگفتی‌های آن، به لذت

ها، ناامیدی‌ها، رنج‌ها و دردها به صورت واقع بینانه ای بنگرند. اگر بکوشیم کلماتی امید بخش از قبیل؛ «بله»، «امکان دارد»، «همیشه» «امیدوارم» و «می‌توانم» را در فرهنگ لغات و ادبیات خود و اعضاء خانواده وارد کنیم آنگاه شاهد ظهور و بروز شادی‌ها خواهیم بود. روان انسان در مقابل عوامل بیرونی و درونی، واکنش‌های مختلفی از خود نشان می‌دهد که به آنها «هیجان» می‌گویند. یکی از جنبه‌های هیجان - که گاه مثبت اند و گاه منفی - شادی است که با واژه‌هایی چون سرور، نشاط و خوشحالی هم معناست. شادی، این بُعد برجسته هیجان، مربوط به حوزه دانش روان شناسی است؛ اما متأسفانه، در این علم نیز چندان مورد توجه قرار نگرفته است. «هنری موری» می‌گوید: یکی از غریب‌ترین نشانه‌های مشخص عصر ما - که کمتر قابل تفسیر است - غفلت روان شناسان از موضوع شادی است؛ یعنی همان حالت درونی ای که افلاطون و ارسطو و تقریباً تمامی متفکران برجسته گذشته، آن را بهترین متاعی دانسته اند که از راه فعالیت، قابل حصول است. مهمترین عوامل شادی را در زندگی از نگاه دینپهشت در زندگی ماست ولی فقط برای کسانی متجلی می‌شود که دلشان ناب و بی‌غش باشد. این افراد دلیر و امیدوار زندگی می‌کنند تا همیشه شاد و بانشاط باشند و از زندگی بهره‌مند شوند. از نگاه دین مهمترین عوامل شادی را در زندگی انسان‌ها عبارت است از: محبوبیت، مقبولیت، موفقیت، عوامل شادکامی پایدار، ایمان، هویت ملی و فرهنگی، خلاقیت، تجربه‌های عارفانه، حل مسئله و مشکل، پرهیز از گناه، رضایت و تحمل، تبسم و خنده، تنوع ظاهری، بوی خوش، کار و تلاش، تفریح و تفرج، سیر و سفر، تفکر در آفرینش و کشف حقیقت، رسیدگی به دیگران، با بچه‌ها بودن، استفاده از روش‌های استعاره‌ای، شعری در بیان نظرات، داشتن دوستان ساده و خوش مشرب، تقویت عزت نفس، هدیه دادن و مهربانی کردن و گره‌گشایی از کار دیگران. از جمله مباحثی که در متون دینی به آن اشاره شده است، گره‌گشایی از مشکلات مردم و «ادخال سرور» و ایجاد شادمانی در آنهاست. در این منابع از کسانی که موجبات دلخوشی و شادکامی مردم را فراهم می‌آورند، ستایش شده و آنها سزاوار نعمت‌ها و پاداش‌های خداوند در آخرت، خوانده شده‌اند. انسان با این دو واقعیت رو به روست: گاهی غم و زمانی شادیا ساساً خلقت هستی و انسان به گونه‌ای است که خود به خود، شادی‌هایی برای آدمی فراهم می‌آورد: بهار طرب انگیز، طلوع خورشید، صبح پر لطافت، آبشارهای زیبا، گل‌های رنگارنگ، ازدواج و پیوند دو انسان و بسیاری دیگر از پدیده‌های جهان، برای انسان، شادی آور و مسرت‌خیز است. همچنان که غم و اندوه نیز جزء زندگی انسان و همزاد اوست: بیماری و مرگ، پیری، تنگدستی، بیداد و حوادث دیگری از این قبیل، خیمه ماتم را در دل آدمی بر پا می‌کنند. آری! انسان با این دو واقعیت رو به روست: گاهی غم و زمانی شادی. آنان که به دنبال شادی همیشگی هستند، در واقع به دنبال عنقای دست نیافتنی اند. رشد و کمال آدمی با جُست و جوی شادی مطلق، میسر نیست. غم نیز برای ما ضروری و جزء جدانشدنی فرایند تکامل است. خصوصیات آدم‌های شاد آبراهام لیتن می‌گوید: اغلب مردم تقریباً به همان اندازه شاد هستند که انتظارش را دارند. شاد بودن می‌تواند یکی از بزرگترین مبارزات ما در زندگی باشد. برای شاد بودن باید بر افکار شاد متمرکز کنیم. لازمه‌ی شاد بودن جستجوی زیبایی‌ها و خوبی‌هاست. همه چیز در دست ماست. دوست بداریم و بدانیم که یکی از کلیدهای شادی و خرسندی تمرکز ذهن بر لحظه حال است. این لحظه تنها زمانی است که در اختیار داریم. مهمترین خصوصیات آدم‌های شاد عبارت است از: ۱- زندگی خود را تحت کنترل دارند، محل کار و زندگی خود را انتخاب می‌کنند. ۲- آدم‌های شاد به ارتباط میان مغز و بدن و نیز جسم و روح واقف هستند این افراد به هر دو توجه دارند. ۳- افراد شاد زندگی را میدان و صحنه‌ی برد و یا باخت تلقی نمی‌کنند. ۴- افراد شاد به زندگی به شکل آموزگار نگاه می‌کنند و هر شکستی را عبرتی می‌دانند. ۵- افراد شاد قدم به قدم با برنامه ریزی خود را به موفقیت می‌رسانند. ۶- افراد شاد بر هدف خود تمرکز می‌کنند و با یادآوری شادیهای زندگی، احساس لذت می‌نمایند. ۷- آنها به آینده با دید خوب و مثبت می‌نگرند. ۸- اشخاص شاد می‌دانند که بعضی از اتفاق‌ها در زندگی از کف اختیار ما خارج است. ۹- افراد شاد همواره تلاش می‌کنند تا موفقیت‌های شغلی و کاری خود را بهبود بخشند. شاد بودن بدون شرط و پیش شرط متأسفانه ما انسان‌ها برای شاد بودن شرط و پیش شرط

تعیین می‌کنیم. راز واقعی شاد بودن این است که از تمام لحظه‌های زندگی لذت ببریم، لحظات شادمانه را شکار کنیم. هنر این نیست که انسان در روزگار خوش و زمان موفقیت و لحظه‌های شیرین شاد باشد و احساس شادمانگی کند بلکه هنر این است که انسان در اوج درگیری‌ها، سختی‌ها و مشکلات احساس شادی و شادمانی کند. آنانی که در جستجوی شادمانگی هستند هرگز آن را نخواهند یافت اگر انسان با تعیین شرط به جستجوی شادمانگی بپردازد اشتباه است. (ولیزاده، صمد) چگونگی تحقق شادیشادی جریانی طبیعی است. خداوند انسان را برای شاد بودن و لذت بردن از زندگی خلق نموده و تنها یک شرط برای بهره‌مندی کامل از شادی برای انسان قائل شد. و آن رسیدن به دانایی است که در سایه‌ی دانایی می‌توانیم از شادابی و نشاط بهره‌مند شویم. برای تحقق شادی می‌بایست اصولی در زندگی محقق گردد. این اصول بدین شرح است: الف) اصول زیستی شادی: شامل؛ تغذیه سالم، ورزش کردن، تنفس به طرز صحیح و خواب کافی. ب) اصول روان‌شناختی شادی: شامل؛ تکیه روی امور مثبت، اعتدال در زندگی، زندگی در زمان حال، خلاقیت، رقابت در ابراز محبت، روحیه سپاسگزاری و قدردانی و دوست‌یابی برای خود. ج) اصول اجتماعی شادی: شامل؛ روابط اجتماعی با نشاط، عضویت در انجمن‌های خیریه، داشتن اشتغال، مشورت در امور و حضور در مراسم شادی. د- اصول معنوی شادی: شامل؛ وجود احساس در زندگی، خدا با شماست، برقراری ارتباط با معبود، دعا کردن، و انس گرفتن با یک ذکر. سخن پایانی در فرهنگ و شریعت وجود غم و شادی حقیقت است. اسلام ضمن توجه به شادی‌های واقعی، به شناخت و انس با شادی‌های معنوی و عمیق همراه با احساس مداوم زیبایی سفارش کرده و دریچه‌ی نوینی از شادابی پایدار را به سوی انسان می‌گشاید. لذت و خوشی تنها با عوامل مادی بدست نمی‌آید عوامل معنوی نیز در ایجاد شادی موثرند. گاهی انجام کارهایی که بر اساس عادت باید لذت بخش باشند نه تنها لذتی به انسان نمی‌بخشد بلکه عذاب وجدان و تشویش روحی نیز می‌آورد. چرا که روح و وجدان آماده لذت بردن نیستند. ارضای تمایلات به هر صورت و در هر شرایط شادی آور نیست. گاه پرهیز از لذت، لذت بخش‌تر از نیل به لذت است. راز شاد زیستن، انجام دادن آنچه دوست داریم نیست. دوست داشتن آن چیزی است که انجام می‌دهیم. هنگام روبرو شدن با وقایع ناگوار نیز با تسلط بر محیط تلاش نمائیم شادی از دست رفته را دوباره به محمل وجودمان دعوت نمائیم. فکر کردن غیراز غصه خوردن است، غصه خوردن هیچ دردی را دوا نمی‌کند و فایده‌ای ندارد.

ملاحظات رفتاری بازاریابی از دیدگاه اسلامی

محمود جعفری

چکیده: بازاریابی تجاری همواره با انتقادهایی روبه‌رو بوده است. دلیل بیشتر این انتقادهای، ورود مسائل غیراخلاقی و غیرعرفی به حوزه فعالیت‌های بازاریابی است. در این مقاله انتقادهایی که نسبت به بازاریابی صورت می‌گیرد، مورد بحث و بررسی قرار گرفته است و خواهیم گفت اصولی که در تعلیمات اسلامی ذکر شده‌اند، چگونه می‌توانند در بازاریابی اجتماعی و اخلاقی مدیران ایفای نقش کنند، به ویژه مدیران بازاریابی که از حساسیت‌های اخلاقی و معنوی بالایی در حرفه خود برخوردارند. مقدمه‌همان‌گونه که می‌دانیم، بازاریابی به تعبیری همان بازاریابی عقیده است: خواه منظور ما از بازاریابی، ایده کلی فروش یک دارو (یا هر کالای مفید دیگر) باشد یا رفع یک نیاز از انسانها و یا کمک و خدمت به مردم. اما از بازاریابان انتقادهای زیادی به عمل می‌آید. مصرف‌کنندگان، بازاریابی را عامل ضرر و زیان در بسیاری از موارد عنوان می‌کنند. اگر فرهنگ کسب و کار کنونی را با فرهنگ کسب و کار اجداد و پدرانمان مقایسه کنیم، در می‌یابیم که در گذشته، کسب و کار عملی عبادی بوده است ولی در حال حاضر بی‌توجهی به مبانی احترام به مشتری، اخلاقیات و عدم رعایت اصول و مبانی اسلامی در بازار حکمفرما شده است [۱] بسیاری از مردم چنین می‌پندارند که اسلام و دینداری با کسب و کار و تجارت در تضاد است، در حالی که در

بسیاری از احادیث و کتابهای اسلامی این ایده به طور کلی رد شده است: هر فرد معتقد به مبانی دینی که برای تامین حوایج خود و برآوردن نیازمندیهای خانواده یا جامعه‌اش، جد و جهد می‌کند، نوعی عبادت در آستان پروردگار بی‌نیاز به جای می‌آورد. [۲] عبادت هفتاد جزء است که افضل اجزای آن طلب روزی حلال است. نبی اکرم ص (ع) هرکس که به دنبال روزی حلال باشد تا به خود و خانواده اش کمک کند مانند مجاهد در راه خدا خواهد بود. امام موسی بن جعفر (ع) امیرالمؤمنین برای طلب روزی از خانه بیرون می‌رفت و دوست داشت خداوند او را در حالی که برای طلب روزی حلال، نفسش را به زحمت انداخته است ببیند. امام باقر (ع). و حتی ارزش بالایی برای بازرگانان و تجار مطرح شده است به گونه‌ای که حضرت علی (ع) در نامه ۵۳ خود در نهج البلاغه چنین می‌فرماید: «سپاهیان بر جای نماند جز با سومین دسته از مردمان که قاضیانند و عاملان و نویسندگان دیوان، که کار عقده‌ها را استوار می‌کنند و آنچه سود مسلمانان است فراهم می‌آورند و در کارهای خصوصی و عمومی مورد اعتمادند و کار این جمله استوار نشود جز با بازرگانان و صنعتگران که فراهم می‌شوند و با سودی که به دست می‌آورند، بازارها را برپای می‌دارند و کار مردم را کفایت می‌کنند در آنچه دیگران مانند آن نتوانند». بازاریابی، مفهومی مبتنی بر خدمت و کسب فایده متقابل است. در واقع بازاریابی به معنای تأمین نیازهای انسانهاست و یکی از ارزشهای قاطع و مسلم انسان که اسلام آن را صد در صد تأیید می‌کند و به واقع ارزشی انسانی است، خدمتگذار خلق خدا بودن. [۳] دو خصلت است که نیک تراز آن نیست: ایمان به خدا و سودمندی برای بندگان خدا. [۴] امیرالمؤمنین علی (ع) می‌فرماید: «ای کمیل، مردم بر سه دسته‌اند: اول، علمای ربانی، دوم، دانشجویانی که در راه نجات هستند، سوم، فرومایگان پست و بی‌اراده‌ای که خیری در آنها نیست. [۵] اسلام، ساخت نظام اقتصادی خود را بر پایه خداشناسی و معارف اقتصادی و ایدئولوژیکی و موازین اقتصادی استوار داشته است. به گونه‌ای که می‌فرماید: «پاکمردانی که هیچ کسب و تجارت، آنها را از یاد خداوند غافل نگرداند». [۶] انتقادهای بازاریابی و تعلیمات اسلامیموارد عمده‌ای را که تصمیم‌گیران بازاریابی ممکن است با تصمیم‌نا درست خود سبب ضرر و زیان مصرف‌کنندگان منفرد، جامعه و سایر موسسات اقتصادی شوند مورد بحث و بررسی قرار خواهیم داد. [۷] این عوامل عبارتند از: ۱. کالا ۲. بسته بندی ۳. قیمت ۴. کانال توزیع ۵. تبلیغات ۶. فروشندگی ۷. رقبا، احادیث و روایات مختلف فلسفی، دینی، عرفانی را که برطرف کننده انتقادهای موجود است را ذکر خواهیم کرد. در واقع نشان می‌دهیم که در تعالیم اسلامی نیز، این انتقادهای مورد توجه بوده است و راه‌های لازم به پیروان آن ارائه شده است. کالادر حدیث آمده است: «خداوند سازنده ماهر را دوست دارد». [۸] همچنین در حدیثی دیگر آمده است: «خداوند انسان حرفه‌ای و امین را دوست دارد». [۹] در این حدیث دو عامل حرفه‌ای بودن و امین بودن مورد نظر بوده است. عامل اول: یعنی کسی که نیاز و دردی از جامعه دوا کند و اثر مهارت و فناوری او دیده شود. عامل دوم: امین بودن است، یعنی بها دادن به کیفیت کارها و درست و کامل بودن کار است. بسته بنیدر حدیث آمده است: «کالای خود را به منظور جلب توجه و رغبت بیش از اندازه مشتری، زینت نکنید». [۱۰] «قیمت در حدیث آمده است: «به سود کم قناعت کنید و در تحصیل سود به اندازه خود اکتفا کنید و این مقدار را نیز میان همه مشتریان تقسیم کنید، یعنی از همه مشتریان روزانه خود به اندازه مخارج روز خویش، به نسبت سود بگیرید». [۱۰] کانال توزیع انحصار ناشی از تبانی، به این معنی که تولیدکنندگان با هم تبانی کنند که کالای مورد نظری را تولید نکنند، یا فروشندگان تبانی کنند که به قیمت بیشتری بفروشند، از نظر اسلام مذموم است. در یکی از روایات نقل می‌شود که امام صادق (ع) خدمتکاری را که مصادف نام داشت طلبید و هزار دینار به او پرداخت تا برای تجارت عازم مصر شود. خدمتکار پول گرفته شده را به کالا تبدیل کرد و به همراه تجار دیگر به مصر رفت. هنگامی که نزدیک مصر شدند تجاری را دیدند که از مصر خارج شدند و در گفت‌وگو با آنان وضعیت کالای خود را از آنها پرسیدند. آنها گفتند که از این کالا در مصر چیزی نیست. تجار می‌دانستند که این وسیله مورد نیاز عموم است و با هم پیمان بستند که کمتر از سود هر دینار به یک دینار نفروشند. پس از پایان یافتن کالاها به مدینه باز گشتند و مصادف با دو کیسه هزار دیناری نزد امام رفت و عرض کرد: «یکی سرمایه

و دیگری سود». حضرت درباره زیادی سود پرسیدند و او موضوع را به آگاهی حضرت رساند. حضرت فرمود: «آیا بر ضد مردمی مسلمان پیمان می بندید که جز به سود دینار، دینار نفروشید؟» سپس کیسه مربوط به سرمایه را برداشت و فرمود با کیسه دیگر کاری نداریم و بعد فرمود: «ای مصادف، ضربات شمشیرها از به دست آوردن روزی حلال آسانتر است». [۱۱] تبلیغات بهره گیری از هر گونه تبلیغات مضر و زیان بخش، چه زیان جسمی داشته باشد و یا اخلاقی، و هر گونه وسایلی که ویژه این کار است ممنوع است [۱۲].

فروشنده گیدر حدیث آمده است: «در موقع معامله، سوگند، هر چند هم راست باشد نخورید». [۱۰] از امام جعفر (ع) نقل شده است: علی (ع) هنگامی که در کوفه بود همه روزه صبح اول وقت، بیرون می رفت و در بازارهای کوفه گردش می کرد و تازیانه ای بر دوش داشت که دارای دو طرف و نام آن (سییته) بود. او به هر بازاری که می رسید می ایستاد و ندا در می داد که ای تجار و بازرگانان... از خدا بترسید. مردم که صدای حضرت را می شنیدند، هر کار که به دست داشتند کنار می گذاشتند و با دل و جان به او امرش گوش می دادند. می فرمود: «پیش از هر کار از خداوند طلب خوبی کنید و به ارفاق، برکت از خدا بگیرید و با مشتریان مهربانی کنید و خود را به زیور بردباری بیارید و قسم نخورید و از دروغ پرهیزید و ستمکار نباشید و با مظلومان با انصاف رفتار کنید و نزدیک ربا نروید و کم فروشی نکنید و مردم را گول نزنید و به این وسیله دنیا را تباہ نسازید»، آنگاه در همه بازار می گشت و سپس برای انجام سایر وظایف خود درباره مردم آماده می شد. [۱۳] رقباً: در حدیث آمده است: «در بین معامله برادر دینی خود داخل نشوید. یعنی هنگامی که می بینید متاعی را یکی از برادران دینی میل دارد بخرد شما در این معامله دخالت نکنید تا آن معامله دیگری را برادر دینی انجام دهد». [۱۰] همچنین، در بازاریابی اصولی وجود دارد که از نظریه ها و رویه های بازاریابی مدرن حاصل شده است [۷]: اصل آزادی مصرف کننده و تولید کننده _ اصل محدود کردن ضرر و زیان بالقوه _ اصل تأمین نیازهای اساسی _ اصل کارایی اقتصادی _ اصل نوآوری _ اصل آموزش و آرایه اطلاعات به مصرف کننده این اصول به نوعی، راهنمای سیاستهای بازاریابی اخلاقی در سازمانها هستند. در این بخش نیز، اصولی را که تعلیمات اسلامی در این زمینه بیان می دارد عنوان می کنیم:

اصل آزادی مصرف کننده و تولید کننده: مکتب اسلام هر چند آزادی را، مانند دنیای سوسیالیستی از افراد سلب نمی کند ولی مانند جهان سرمایه داری نیز به افراد آزادی اقتصادی نامحدود نمی دهد، بلکه این مکتب الهی اشخاص را در صحنه اقتصاد زندگی با توجه به مبانی سیاسی، اجتماعی، اخلاقی و فرهنگی ویژه ای که دارد در کادر ارزشها و معیارهای معنوی خاصی محدود می کند. [۱۰] در اقتصاد اسلامی اصلی وجود دارد به نام: اصل حاکمیت اراده. به این معنی که انسان حق دارد بر طبق اراده و تمایل خودش به هر شکل که خواست با دیگری قراردادی منعقد کند، خواه این قرارداد رایج و معمول باشد و یا خود او ابتکار کرده باشد. خواه در زمان شارع و قانونگذار اسلام متعارف بوده یا نباشد. بنابراین اگر طرفین معامله ای را اختراع کردند که به صورت هیچ یک از معاملات معمول و متداول نبود، این قرارداد درست است، با این شرط که بر عنوانهای باطل و حرام، مثل: ربا، مجهول، جراف و کالی بکالی و نظایر آنها تطبیق نکند. [۱۴] اصل محدود کردن ضرر و زیان بالقوه در اقتصاد اسلامی اصلی وجود دارد به نام: اقاله نادم. این اصطلاح بدین معنی است که اگر معامله ای واقع شد و خریدار یا فروشنده متوجه شود که این معامله به نفع او نبوده است و پیشنهاد فسخ معامله را کند، طرف مقابل این پیشنهاد را بپذیرد و در زمینه به هم زدن معامله موافقت خود را اعلام کرده، در این مورد اقدام کند. [۱۰] اصل تأمین نیازهای اساسی مردمی به حضرت صادق (ع) عرض کرد: «ما در راه کسب مال و ثروت تلاش می کنیم و دوست داریم که امکانات مالی فراوانی داشته باشیم». حضرت پیش از هر چیز مسئله هدف را مورد توجه قرار داد و پرسید: «هدف شما در کسب و کار و تلاش چیست؟ گفت: «می خواهیم خود و خانواده خود را اداره کنیم و برای خویشاوندان خویش نیز در صورتی که در مضیقه اقتصادی باشند رفاه و وسعت به وجود آوریم و در راه خداوند، در راه تأمین مصالح عمومی از اموال و ثروت خود خرج کنیم و برای انسجام مراسم حج و شرکت در این اجتماع با شکوه عبادی و سیاسی اقدام کنیم». آن حضرت کسب مال و ثروت در راه چنین هدفهایی را مورد تعریف و تمجید قرار دادند. [۱۵] اصل کارایی اقتصادی حضرت امیرالمؤمنین (ع) می

فرمانده سه چیز نشانه ایمان است: ۱. شناخت کامل فرهنگ و قوانین اسلام؛ ۲. صبر و شکیبایی در مقابل حوادث و مشکلات زندگی؛ ۳. بکار بستن تقدیر و اندازه گیری درست در امور اقتصادی. [۱۶] اصل نوآوری‌دینی داریم درباب نوآوری و خلاقیت و تلاش: هرکس دو روزش یکسان باشد، فریب خورده است. [۱۷] اصل آموزش و ارایه اطلاعات به مصرف کننده در حدیث آمده است: عیبی را که در کالای مورد فروش وجود دارد، فروشنده ذکر کند و پنهان نکند (البته در صورتیکه نقص و عیب خیلی مهم نباشد و گرنه پنهان کردن نقص و عیب، غل و غش است و حرام می باشد). [۱۰] نتیجه گیریمطالعه قوانین مالی و تجاری و اقتصادی اسلام بخوبی روشن می سازد که: اسلام هدف اصلی خود را تنها بالا بردن سطح زندگی مالی مردم و بهبود وضع خوراک، لباس، مسکن و سایر موجبات آسایش قرار نداده است بلکه به همراه این منظور و بالاتر از آن، تکامل روحی و فضایل اخلاقی مورد نظر بوده است و تمام نکاتی را که در بازاریابی اجتماعی مطرح می شود، در تعالیم اسلامی نسبت به آنها توصیه شده است. در مجموع این نتیجه حاصل می شود که بازاریابی درست و اصولی دارای هیچ گونه انحرافی نیست و انتقادهایی که نسبت به آن به عمل می آید، در واقع در مورد بازاریابی غیر اصولی است. منابع فصلنامه توسعه مهندسی بازار، سال اول، شماره اول. ۱. المسند، ج ۳، صص ۴۸-۴۹۲. مطهری، مرتضی: انسان کامل، چاپ سی و هفتم، اردیبهشت ۱۳۸۵. ۳. نهج الفصاحه، حدیث ۱۴۴۶۴. نهج البلاغه، حکمت شماره ۱۴۷۵. آیه ۳۷ از سوره نور. ۶. کاتلر، فلیپ، ترجمه: فروزنده، بهمن: اصول بازاریابی، چاپ پنجم. ۷. حریری، محمدیوسف: اقتصاد اسلامی، انتشارات امیری، سال ۱۳۶۲، صص ۹۸. ۸. وسایل، ج ۱۲، ابواب مقدمات تجارت. ۹. آیت الله نوری، حسین: اقتصاد اسلامی، چاپ دفتر نشر فرهنگ اسلامی. ۱۰. وسایل الشیعه ج ۱۲، صص ۳۱۱، ابواب آداب التجاره، باب ۲۶، حدیث ۱۰۱۱. مکتب اسلام، شماره ۲۳۸، صص ۱۱۲۱. وسائل الشیعه، ج ۱۲، کتاب التجاره، باب جمله مایستحب للتاجر من الاداب، صص ۲۸۳، حدیث ۱۰۳۱. صدر، سید موسی: اقتصاد در مکتب اسلام، انتشارات جهان آرا، صص ۹۰. ۴۱. وسایل، ج ۱۲، صص ۱۹. ۵۱. بحار الانوار، ج ۷۱، صص ۳۴۴. ۶۱. میزان الحکمه، ج ۷، واژه فرصت، عمر، شباب ۷۱. مطلقین- ۱۸۱. آیه ۶۷ از سوره الرحمن ۹۱. آیه ۱۸ از سوره الحج منع: ماهنامه تدبیر- سال نوزدهم- شماره ۱۹۸

چرا مدیریت استعداد

محمد تاج‌الدین - مرجان معالی آغاز سخن: امروزه سازمانها بخوبی دریافته اند که به منظور موفقیت در اقتصاد پیچیده جهانی و نیز ماندگاری در محیط رقابتی کسب و کار، به داشتن بهترین استعدادها نیاز دارند. همزمان با درک نیاز به استخدام، توسعه و نگهداشت استعدادها سازمانها دریافته‌اند که استعدادها منابعی بحرانی هستند که برای دستیابی به بهترین نتیجه‌ها نیازمند مدیریت می باشند. در گذشته دهه های ۱۹۶۰ تا ۱۹۷۰ مدیریت استعداد به عنوان یک مسئولیت جنبی به دپارتمان پرسنلی محول شده بود، در حالی که امروزه مدیریت استعداد (TALENT MANAGEMENT) به عنوان یک وظیفه سازمانی که مسئولیت آن به عهده تمام دپارتمان هاست، بسیار جدی تر مورد نظر قرار گرفته است. بی شک عصر حاضر، عصر سازمانهاست و متولیان این سازمانها، انسانها هستند؛ انسانهایی که خود به واسطه در اختیار داشتن عظیم ترین منبع قدرت؛ یعنی تفکر، می توانند موجبات تعالی، حرکت و رشد سازمانها را پدید آورند. در سالهای اخیر، در سازمانهای ایرانی، مبحث پرورش و توسعه نیروی انسانی در قالبهای گوناگونی، نظیر: شناسایی و پرورش استعدادها، جانشین پروری، مدیران آینده، مدیران سایه و مورد توجه قرار گرفته است. در همین زمینه انجام مطالعات و پژوهشهای گوناگون برای الگوبرداری و بکارگیری تجربه‌های موفق سازمانهای توسعه یافته، از اهمیت بسزایی برخوردار است. از آنجا که کنفرانس مدیریت نیروی کار در سال ۲۰۰۷ موضوع، مدیریت استعداد را به عنوان محور اصلی برگزید و هفدهمین جایزه سالانه خود را به شرکتهای برتر در این حوزه اختصاص داد، بر آن شدیم تا در ۱۲ شماره، خوانندگان گرامی را با الگوها و تجربه‌های برتر یا طلایی (secitcarP tseB) ارائه شده در این کنفرانس آشنا سازیم. در هر شماره یک شرکت برتر

انتخاب شده در این کنفرانس معرفی و در ادامه، تجربه های مربوط به آن شرکت معرفی می شود. چارچوبی برای مدیریت استعداد تجربه ۱: شرکت کانورجیس **Convergys** یک پیشرو جهانی در مدیریت ارتباطات است که به طیف گسترده‌ای از مشتریان از راه تکنولوژی، تحلیل دنیای کسب و کار، ارائه خدمات مشاوره‌ای و راه کارهای حوزه منابع انسانی کمک می کند تا سازمان ها، ارتباطات ارزشمندی با مشتریان و کارکنان خود ایجاد کنند. کانورجیس به صورت ویژه و انحصاری به مشتریان خود برای اتخاذ تصمیمهای هوشمندانه به منظور ارتقای ارتباط با مشتریان و کارکنان شان کمک می کند تا آنها با بکارگیری تکنیکهای خلاقانه بتوانند شرایط لازم را برای افزایش بهره وری، رضایت و اثربخشی کارکنان، ضمن پایین آوردن هزینه‌ها، فراهم آورند اگر بخواهیم به نخستین کارکردهای حوزه منابع انسانی اشاره کنیم باید به زمانی برگردیم که نخستین شرکتها در دنیا شروع به فعالیت کردند. البته سیر تکاملی کارکردهای این حوزه از اواخر سده هفدهم تا اوایل سده هجدهم صورت گرفت، یعنی زمانی که این حوزه دستخوش یک دگرگونی عمده شد و از زمینه وظایف اداری به مدیریت استراتژیک تبدیل شد. جوش برسین از شرکت برسین و همکاران می گوید: "در آن دوره سازمان ها درک کردند که دپارتمان منابع انسانی، نقش های بسیار گسترده ای، مانند: استخدام افراد مناسب، آموزش کارکنان، کمک به کسب و کار در جهت طراحی نقش شغلی و ساختار سازمانی (طراحی سازمان)، توسعه سیستم یکپارچه جبران خدمت، شامل حقوق و مزایا، واگذاری سهام، پاداش ها و نیز ارائه خدمات بهداشتی و رفاهی به کارکنان دارد." در همین مورد یکی از مهمترین کارکردهای این حوزه به مدیریت استعداد اشاره دارد، که شامل: مدیریت عملکرد، جانشین پروری، مدیریت شایستگی، یکپارچه سازی سیستمها و توسعه رهبری می شود. مدیریت استعداد چیست؟ به زبان ساده: مدیریت استعداد، به سازمان اطمینان می دهد که افراد شایسته، با مهارتهای مناسب، در جایگاه مناسب شغلی در جهت دستیابی به هدفهای مورد انتظار کسب و کار قرار دارند. بواقع مدیریت استعداد، شامل مجموعه کاملی از فرایندها برای شناسایی، بکارگیری و مدیریت افراد به منظور اجرای موفقیت آمیز استراتژی کسب و کار مورد نیاز سازمان است. این فرایندها که در چرخه حیات کارکنان موثرند، به سه حوزه اصلی تقسیم می شوند: جذب استعدادها، همسو سازی و نگهداشت استعدادها و توسعه استعدادها. جذب استعدادها-۱ این مرحله شامل تمام موضوعهای مرتبط با شناخت افراد با مجموعه مهارتهای سطح بالا، برای مشاغل مورد نیاز سازمان است و بدین گونه: سازمان باید بر روی چه افرادی سرمایه گذاری کند؟ نیروی انسانی چگونه باید سازماندهی شود؟ چگونه باید برای کارمندیابی و استخدام در پستهای تعیین شده، برنامه ریزی کرد؟ برای توسعه سازمانی چه نوع استعدادهایی مورد نیاز است؟ طرح اصلی سازمان برای توسعه چگونه طراحی می شود؟ این پرسشها تنها بخشی از پرسشهایی است که در یک سازمان، هنگام ترسیم مسیر جذب و توسعه کارکنان خود، بعنوان با ارزشترین سرمایه سازمانی، باید در نظر گرفته شود. ۲- همسو سازی و نگهداشت استعدادها هنگامی که یک سازمان در تکمیل فرایند کارمندیابی و استخدام در پستهای مورد نظر موفق شد باید بداند که گام بعدی چیست؟ در این مرحله لازم است مجموعه مهارتهای مناسب افراد، با وظایف شغلی آنها در یک راستا قرار گرفته و همسو شوند. به عبارت دیگر، عملکرد نیروی کار باید مدیریت شود تا سازمان اطمینان یابد در مسیری است که نیروی انسانی آن بیشترین بهره وری را دارد. بحث دیگری که در فرایند نگهداشت استعدادها باید مورد توجه قرار گیرد، سیستم جبران خدمات است. علاوه بر اینکه در سازمان، لازم است خط مشی جبران خدمت عادلانه گسترش یابد، ضروری است که خروجی گزارشها و تحلیلهای حاصل از سنجش استعدادها و عملکرد افراد در سیستم محاسبه جبران خدمت کارکنان لحاظ شود. ۳- توسعه استعدادها گام نهایی این فرایند، شامل مباحث مربوط به یادگیری و توسعه است. در این مرحله کارکنان به یک مسیر توسعه شغلی قابل لمس و شفاف نیاز دارند. در همین مورد، سازمان به سرمایه گذاری بیشتر بر روی کارکنان به هدف ایجاد فرصتهای یادگیری و توسعه نیاز دارد، تا از این راه بتواند مهارتهای آنها را در جهت پاسخگویی به انتظاراتها و نیازهای آینده سازمان به روز نگه دارد. **Your browser may not support display of this image.** چگونه مدیریت استعداد می تواند برای سازمان

مفید باشد؟ یک استراتژی مناسب در مدیریت استعداد، سه مولفه دارد. در صورت وجود سیستم مدیریت استعداد، نخستین مولفه شامل ارزیابی فرایندهای فعلی سیستم در سازمان است. با انجام یک ارزیابی مناسب می‌توان نقصها و ضعفهای سیستم را شناسایی و توصیه‌هایی برای برطرف کردن آنها لحاظ کرد. مولفه بعدی، طراحی و پیاده‌سازی سیستم استعداد (یک ابزار یا سیستم نرم افزاری پشتیبانی) است که از فرایند طراحی و نظارت، ارائه نتایج در ساختار سیستم، اجرا و دسته‌بندی پشتیبانی می‌کند. آخرین مولفه، مربوط به تحلیل دقیق استعداد است. مشاهده و نظارت بر اینکه آیا استعداد شناسایی شده در محل مناسب برای انجام یک فعالیت قرار گرفته است یا خیر؟ که این امر می‌تواند با پیاده‌سازی یک راهکار هوشمندانه کسب و کار در جهت اثر بخش کردن مدیریت استعداد قابل تحقق باشد. مزایا چرا و اثره مدیریت استعداد به عنوان یک مفهوم رایج در چرخه سازمان به کار برده می‌شود؟ دلیل بسیار خوبی برای این امر وجود دارد: این موضوع هم برای کارکنان و هم برای مدیران و هم برای کسب و کار، به یک اندازه سودمند است. همان‌گونه که اشاره شد، مدیریت استعداد این اطمینان را بوجود می‌آورد که هر یک از کارکنان، با استعدادها و مهارتهای ویژه در شغل مناسب قرار گرفته‌اند، به‌علاوه مزایای جبران خدمت، منصفانه و عادلانه است. همچنین مسیر شغلی آنها شفاف است و به عنوان یک عامل تحریک‌فزاينده برای فرصتهای شغلی بهتر، درون و بیرون سازمانی، عمل می‌کند. مدیریت استعداد، فرایندها و ابزارهای مناسبی را برای حمایت و توانمندسازی مدیران فراهم می‌آورد. از این راه آنها درمی‌یابند که از کارکنان خود چه انتظاری باید داشته باشند، که این امر موجب بهبود روابط کاری می‌شود. در نتیجه سازمان با سرمایه‌گذاری در مدیریت استعداد از یک سو، از یک نرخ بازگشت سرمایه بالا برخوردار می‌شود و از سویی دیگر، مجموعه استعدادهای گوناگون را در سازمان خواهد داشت. در چنین شرایطی سازمان از مزایای نیروی کار چابک و با انگیزه بهره می‌برد. محمد تاج‌الدین و مرجان معالی: رئیس و کارشناس اداره مطالعات و طراحی فرایندهای ارزیابی سایپا- مرکز ارزشیابی گروه سایپا

اثر پیگمالیون؛ آرزوهای بزرگ

سعید امام‌قلی‌زاده چکیده: آدمی نظاره‌گری منفعل در زندگی اجتماعی خود نیست، بلکه نیرویی فعال در شکل‌دهی دنیای خویش است. او حقیقت اجتماعی خودش را با اثرگذاری بر رفتار قابل مشاهده دیگران، می‌آفریند. اثر پیگمالیون (Pygmalion Effect) چگونگی انتقال آشکار انتظارات ذهنی یک فرد را درباره چگونگی رفتار با دیگران، به شیوه‌های گوناگون، به آنان نشان می‌دهد تا به راستی مطابق انتظار وی رفتار کنند. مدیرانی که توانایی انتقال این انتظارات را به زیردستان خود دارند، به زیردستان اعتماد به نفس بیشتری داده و قابلیت‌هایشان را توسعه می‌دهند که در نهایت باعث افزایش بهره‌وری سازمان می‌شود. ولی اگر این مدیران از مهارت کافی در این امر برخوردار نباشند، آسیب‌های جدی به کارکنان خویش وارد می‌کنند و به خودباوری آنها لطمه می‌زنند. این که اثر پیگمالیون چیست، چگونه باعث پیشرفت شغلی می‌شود و اثر منفی آن را چگونه می‌توان از بین برد؟ موضوعی است که در این مقاله، با استفاده از تئوری چهار عاملی روزنتال، سعی در پاسخ‌گویی به آن داریم. مقدمه‌های یک پدیده جالب روانشناسی است که افراد تمایل دارند، انتظاری را که دیگران نسبت به آنها دارند، برآورند. اگر معلمی بر این باور باشد که بچه‌ای کند ذهن است، خود بچه هم باور می‌کند و واقعاً دیر یاد می‌گیرد. همچنین کودک خوش اقبالی که در چشم معلم، تیزهوش جلوه می‌کند در راه دستیابی به انتظارات موفق خواهد بود. این یافته، بارها و بارها تایید شده، حتی در بسیاری از موارد، به عنوان یک امر بدیهی پذیرفته شده است. همین امر در سازمان نیز محقق است. اگر مدیری بپذیرد که افراد گروه او درجه یک هستند، مطمئناً این افراد بهتر از گروهی عمل می‌کنند که مدیرش نظر دیگری دارد. حتی اگر استعداد ذاتی هر دو گروه یکسان باشد، باز هم این اتفاق می‌افتد. همیشه برخی از مدیران به گونه‌ای با زیردستان رفتار می‌کنند که آنها را به سوی عملکردی برتر می‌برند. اما بیشتر مدیران ناخودآگاه رفتاری با زیردستان خود دارند که به گمان توانمندی‌هایشان در دستیابی به موفقیت، ضعیف عمل

می‌کنند. چگونگی برخورد مدیران با زیردستان، ناشی از انتظارات آنها از زیر دستان است و این انتظارات به گونه‌ی مرموزی بر رفتار مدیران تاثیر می‌گذارند. اگر مدیر سطح توقع خود را بالا ببرد، احتمالاً بهره‌وری به سطح عالی می‌رسد و اگر مدیر توقع کمی داشته باشد، چه بسا بهره‌وری ناچیز خواهد بود. گویی در بطن این ماجرا قانونی وجود دارد که زیردستان را وادار می‌کند برای تامین انتظارات مدیران، قوی یا ضعیف عمل کنند. این پدیده با عنوان اثر پیگمالیون شناخته شده است. (Livingston, ۱۹۶۹: ۸۱) در یک افسانه یونانی چنین آمده است که پیگمالیون که یک مجسمه‌ساز است، دلباخته یکی از مجسمه‌های خود و در واقع دلباخته تصویری می‌شود که در ذهن خود از محبوبش ساخته است و این افسانه یونانی، نمایشنامه نویس ایرلندی، جرج برنارد شو را بر آن داشت تا نمایشنامه پیگمالیون را که بر اساس آن آهنگ بانوی زیبای من ساخته شده را بنویسد. موضوع اصلی این آثار این بود که یک شخص با باور، عقیده و تلاش خود می‌تواند دیگران را تغییر دهد. این پدیده در علم طب و پزشکی نیز بارها و بارها خود را نشان داده است. دیر زمانی است که در مشاغل درمانی مشخص شده است که انتظارات یک پزشک یا روان‌پزشک می‌تواند تاثیر زیادی بر سلامت جسم یا روح یک بیمار بگذارد. آنچه در ذهن بیمار و درمان‌کننده او می‌گذرد (به ویژه زمانی که ذهنیت‌های هر دو همخوانی داشته باشد) می‌تواند نقش تعیین‌کننده‌ای در پیش‌بینی نتیجه ایفا کند. برای مثال بارها دیده‌ایم که پیش‌بینی بدبینانه یک پزشک، چه اثر مخربی بر بیمار گذاشته است. باز همه به خوبی می‌دانیم که انتظارات یک پزشک بر اثربخشی یک دارو یا درمان جدید به شدت تاثیر می‌گذارد؛ تاثیری که در حرفه پزشکی به اثر دارونما (Placebo) معروف است (Livingston, ۱۹۶۹: ۸۱-۸۲). در نمایشنامه پیگمالیون (اثر برنارد شو)، الیزا دولیتل (یکی از شخصیت‌های فیلم) می‌گوید: «می‌دانی با صرف نظر کردن از چیزهایی که هر کس می‌تواند انتخاب کند (مانند چگونگی پوشش و آهنگ سخن گفتن) باید گفت که در اصل تفاوت یک بانو و یک دختر خدمتکار در این نیست که آنها چگونه رفتار می‌کنند، بلکه تفاوت در این است که با آنها چگونه رفتار می‌شود. برای پروفیسور هیگینز، من همیشه یک خدمتکار هستم، زیرا او همیشه با من مثل یک دختر خدمتکار رفتار کرده و می‌کند. اما می‌دانم که می‌توانم برای تو بانویی متشخص باشم، چون تو همیشه با من مثل یک خانم رفتار کرده و می‌کنی.» در پایان داستان، پروفیسور هنری هیجینز از راه انتظارات و تلاش سخت خود، الیزا دولیتل را از یک دخترک خدمتکار به یک بانوی متشخص و خوش صحبت تغییر می‌دهد. (Loftus, ۱۹۹۵: ۸۱) در سال ۱۹۶۵ مجله نگاه (Look) در ایالات متحده، حاوی مقاله‌ای داشت، با نام معجزه سوئینی. این مقاله اشاره به داستانی در مرکز کامپیوتری یک بیمارستان در شهر لوئیزیانا، نیواورلئان دارد که در آن زمان توسط جیمز سوئینی اداره می‌شد. بر اساس نوشته این مقاله، سوئینی ادعا می‌کرد: «من می‌خواهم یک سیاه پوست بی‌سواد را به یک متخصص کامپیوتر تبدیل کنم». در آن زمان تبعیض نژادی در آمریکای جنوبی رایج بود. سیاه پوست بی‌سواد سوئینی در بخش حمل و نقل بیمارستان کار می‌کرد و جرج جانسون نام داشت. بعدها جانسون به عنوان سرایدار مرکز کامپیوتر انتخاب شد که صبحها به کار سرای‌داری و بعد از ظهرها به آموختن کامپیوتر می‌پرداخت. جانسون مطالب زیادی را درباره کامپیوتر آموخت، در حالی که دانشگاهیان هنوز بر این باور بودند که فرد باید ضریب هوشی ویژه‌ای داشته باشد تا بتواند کار با کامپیوتر را فراگیرد. نتیجه آزمون هوشی جانسون نشان داد که با داشتن ضریب هوشی پایین، او نمی‌تواند حتی تایپ با کامپیوتر را یاد بگیرد، چه رسد به کار بری کامپیوتر. اما این حرفها سوئینی را قانع نکرد. سوئینی با جرج، به عنوان یک فرد متخصص کامپیوتر رفتار می‌کرد و طبق گفته سوئینی، او بهترین یادگیرنده‌ای بود که تا به آن زمان به یادگیری کامپیوتر پرداخته بود. جانسون در نهایت مسئول اطاق اصلی کامپیوتر شد و اپراتوری کامپیوتر را یاد گرفت. سوئینی برای کمک کردن به جانسون به سختی کار می‌کرد که می‌توان این را ترکیبی از سرسختی و اطمینان به توانایی شخص برای موفق شدن نامید. انتظارات سوئینی بر اساس اعتمادی شکل گرفته بود که به توانایی در آموزش داشت، نه بر پایه مدارک و مستندات یادگیری جانسون. (Loftus, ۱۹۹۵: ۸۲) این نمونه‌ها به ما نشان می‌دهند که اثر پیگمالیون موضوعی فراتر از یک تفکر مثبت است. پیگمالیون علاوه بر تفکر و

باور قلبی به موفقیت، نیاز به انجام اقدامات عملی هم دارد. پیگمالیون تنها در مورد زن ایده‌آلش فکر نمی‌کرد. او به آفرینش گالیتی (مجسمه موردنظر) کمک کرد. پروفیسور هی‌جینز برای کمک به الیزا دولیتل برای ارتقا تا سطح انتظارش سعی کرد و سرانجام موفق شد. (Loftus, ۱۹۹۵:۸۳) در کسب و کار و روابط استاد - شاگردی نیز وضع به همین گونه است. استادی که مهارتها و استعدادهای زیردستانش را می‌شناسد، می‌تواند به آنها در کسب هدف‌هایشان کمک کند. رابطه استاد - شاگردی نمونه‌ای از اثر پیگمالیون در کسب و کار است. این روابط بیشتر شبیه روابط ستادی در سازمان است تا روابط صفی. استاد، راهنمایی‌ها را ارائه کرده، تجربه‌های خود را با زیردستان تقسیم می‌کند. برای اینکه این فرایند موثر باشد، استاد باید نسبت به موضوع پیگمالیون نظری مثبت داشته باشد. در کل، باور مدیران به توانایی خویش در آموزش و تشویق زیردستان زمینه‌ای برای شکل‌گیری انتظارات بالای مدیریتی است. (Livingston, ۱۹۶۹:۸۱-۸۲) در تایید این امر، روزنتال مثالی از شاگردان زیر دست خود بدین شرح ارائه می‌کند: «من از آنها خواستم برای انجام یک تحقیق، در مدت یک ماه (سپتامبر) مسئله را تعریف کنند، ادبیات آن را بیابند، یک مثال عملی از آن طراحی کرده، در پایان از آن نتیجه‌گیری کنند. در عمل، در مدت یک ماه این کار عملی نیست و حتی خود من هم از انجام آن عاجزم. ولی شاگردان من از این موضوع بی‌خبر بودند و در کمال ناباوری تمام آنها در مدت یک ماه این فعالیت‌ها را انجام داده، نتیجه‌گیری نیز کردند. آنها واقعاً کارهای شگفت‌انگیزی می‌کنند.» (Rosenthal, ۱۹۹۹:۸۹) انعکاس انتظارات مثبت از زیردستان، شاگردان باعث ارتقای سطح عملکرد آنان می‌شود. نتایج پژوهش‌ها نشان داده که با انعکاس این انتظارات دانش‌آموزان، زیردستان و افراد تحت تعلیم، نه تنها دارای عملکرد و بازده بهتر و بالاتری هستند، بلکه برای یادگیری نیز به زمان کمتری نیاز دارند و سریع‌تر از بقیه، مطالب را فرا می‌گیرند. افراد با پتانسیل بالاتر در ارزیابی توسط همکاران شان نیز عملکرد بالاتری را نشان داده بودند. از نتایج این مطالعات کمبل این موارد را استنتاج کرد: «انتظاراتی که از کارآموز و چگونگی رفتار و برخورد با آنها به شدت بر عملکرد کارآموزان تاثیر می‌گذارد. کارآموزان خیلی بیشتر سعی می‌کنند خود را آن گونه که از آنها انتظار می‌رود، نشان دهند. بالاترین سطوح عملکرد، توسط افرادی که سرپرستان آنها انتظار عملکرد بیشتر و بهتری از آنها دارند، کسب می‌شود. مدیران و سرپرستان در محیط کار انتظارات خود را از کارآموزان شکل می‌دهند و این انتظارات را به آنها انتقال می‌دهند. کارآموزان این انتظارات را دریافت کرده و رفتار خود را بر اساس آن تنظیم می‌کنند. به گفته کمبل این انتظار سرپرستان گاهی ممکن است بر اساس باورهای کلیشه‌ای نادرست و بی‌اساس باشد که این امر تاثیر مستقیم بر یادگیری افراد دارد. انتظارات مثبت سرپرستان باعث اعتماد به نفس بیشتر زیردستان شده که در نهایت کارآموزان و زیردستان توانایی بیشتری برای حل مشکلات از خود نشان می‌دهند. (Murphy, et al ۱۹۹۹:۲۴۵-۲۴۷) اثر پیگمالیون در بانکداری در صنعت بانکداری بدترین وجهه از اثر پیگمالیون، ورشکستگی بانک است. بانک ممکن است کاملاً خودکفا باشد و حتی سود دهی آن نیز عالی باشد، ولی یک شایعه در مورد ورشکستگی بانک می‌تواند اوضاع را به کلی دگرگون سازد. افرادی که انتظار ورشکستگی بانک را دارند، بر اساس این انتظار خود عمل می‌کنند. اگر چه این انتظار ممکن است در باطن نادرست و بی‌اساس باشد ولی رفتارهایی که از این انتظارات ناشی می‌شود، در نهایت می‌تواند باعث تغییرات شگرفی در روش کار بانک شود. دلالت‌های ارز با انتظارات خود از تغییرات نرخ ارز نقش مهمی در این تغییرات ایفا می‌کنند. این تغییرات می‌توانند نقش مخربی در تجارت خارجی داشته و یا به عکس باعث تقویت آن شوند. یکی از مزایای اصلی سیستم پول اروپایی این است که توسط قانون منع تغییرات بیش از اندازه نرخ ارز، از یک ثبات نسبی برخوردار شده است. (Loftus, ۱۹۹۵:۸۲) در سال ۱۹۶۹ استرلینگ لیونگستون در مجله هاروارد بزنس ریویو مقاله‌ای با عنوان پیگمالیون در مدیریت می‌نویسد که در آن مثال جالبی از صنعت بانکداری ذکر شده است. در این مقاله لیونگستون اثر بخشی مدیران شعب را در یک بانک آمریکایی بررسی می‌کند. برخی از مدیران این بانک به دلیل ضررهای ناشی از کار، قدرت وام‌دهی خود را توسط مقامهای بالاتر از دست داده بودند و اثربخشی آنان کاهش یافته بود. این مدیران برای جلوگیری از ضرر

بیشتر و کاهش بیشتر قدرت وام‌دهی خود، شروع به دادن وام با وثیقه و تضمین بیشتر (وام‌های مطمئن) کردند. در نهایت این امر منجر به کاهش تعداد کل مشتریان، حتی کاهش حسابهای جاری و پس‌انداز آنان شد. این مدیران برای جبران خسارات وارده شروع به انجام اقداماتی با ریسک بالا، از قبیل پذیرفتن چک و سفته کردند و تقریباً بدون تفکر، خطرهای احتمالی ناشی از عدم اعتبار وام‌گیرندگان را به جان می‌خریدند. این امر در نهایت منجر به از دست رفتن اعتبار بانک شد. در این مثال انتظارات مدیران بالا رتبه از مدیران زیر دست خود که قدرت وام‌دهی را از آنان سلب کرده بود، باعث بروز رفتاری شد که بعدها منجر به ضررهای بیشتری شد. این اثر، اثر پیگمالیون منفی نام دارد. (Loftus, ۱۹۹۵:۸۳-۸۴) اثر پیگمالیون در بورسدر بین سهامداران نیز همین وضعیت صادق است. اگر یکی از سهامداران نسبت به آینده سهام خود بدبین شود، اقدام به فروش کل سهام خود می‌کند. اگر این مقدار سهام یا تعداد این افراد زیاد باشد، این امر سایر سهامداران را نیز به فروش سهام خود تشویق می‌کند که در نهایت باعث افت قیمت سهام یادشده می‌شود. در سطح کلان، این انتظاراتها و رفتارها می‌توانند تأثیرات شگرفی بر میزان تولید ملی، میزان سرمایه‌گذاری در کشور، میزان صادرات، میزان واردات، درآمد ملی، درآمد سرانه، کیفیت و سطح زندگی افراد جامعه، اقتصاد کشور و حتی روابط سیاسی کشور با سایر کشورها داشته باشند. (Loftus, ۱۹۹۵:۸۴) تئوری چهار عاملی روزنالتال روزنتال برای تبیین اثر پیگمالیون تئوری چهار عاملی خود را به این شرح بیان می‌دارد. این عوامل هم شامل ارتباطات کلامی و نیز ارتباطات غیر کلامی می‌شود. افرادی که انتظارات خوب و مثبت از کارکنان، مشتریان، شاگردان، فرزندان و سایرین دارند، این عوامل را برای آنها فراهم می‌کنند: جو: چنین افرادی که از دیگران انتظارات مثبت دارند، یک جو احساسی-اجتماعی، قابل پذیرش، عاطفی و برانگیزاننده برای دیگران به وجود می‌آورند. این جو شامل توجه، لبخند، گرمی و صمیمیت، تکانهای سر به نشانه تایید، برقراری تماس چشمی خوب، حمایت‌های عاطفی و نیز می‌تواند شامل پاداشهایی باشد که به عملکرد افراد تعلق می‌گیرد. افرادی که انتظار عملکرد بهتری از آنان می‌رود و آنان نیز به هدفهای عملکرد دست می‌یابند، معمولاً با تناوب بیشتری پاداش دریافت می‌دارند. داده: آنها به افرادی که دارای پتانسیل بیشتری برای کار یا پیشرفت هستند، موارد مهم و سخت کار را واژه به واژه یاد می‌دهند. این افراد به زیردستان و همکاران خود پیشنهادها و فکرهای بهتری ارائه می‌کنند که این افزایش کیفیت و کمیت اطلاعات، حس اهمیت کار را به افراد القا کرده، کمک می‌کند تا عملکرد بهتری داشته باشند. ستاده: آنها افرادی را که بیشتر می‌پرسند، تشویق می‌کنند. برای دادن پاسخ بیشتر به آنها فشار می‌آورند و برای انجام درست کار زمان بیشتری به آنها می‌دهند. اظهار نظرهای ویژه درباره میزان موفقیتی که از افراد انتظار می‌رود به آنان کمک می‌کند که برای عملکرد خود هدفهای بالاتر و سطح واقع‌بینانه تری از خواسته‌هایشان را تعیین کنند. بازخورد: آنها به دیگران بازخوردهای کلامی بیشتری را درباره عملکرد می‌هند. پاسخ و واکنش بیشتر، تشویق بیشتر و حتی گاهی انتقاد بیشتر که به آنها یاد می‌دهد برای ترقی چه باید بکنند. این بازخوردها با تناوب بیشتری همراه بوده، به طور معمول پیشنهادهای مشخصی را برای بهبود در بر دارند. هنگامی که کارکنان نیز به انتظارات بالای مدیران با عملکردهای عالی پاسخ می‌دهند، سیکل موثری را ایجاد می‌کنند که در نتیجه آن انتظارات مدیران افزایش می‌یابد و در مرحله بعد، عملکرد کارکنان نیز عالی‌تر از گذشته خواهد شد. به عکس کاهش انتظارات مدیر، عملکرد ضعیف کارکنان را به همراه دارد و عملکرد ضعیف افراد نیز کاهش هرچه بیشتر انتظارات مدیر و سیر نزولی عملکرد را در پیش خواهد داشت. (Hersey and Blanchard, ۱۹۸۹:۱۹۵) روزنالتال بر این باور است که این عوامل به صورت دو طرفه عمل می‌کنند؛ یعنی کارکنان نیز می‌توانند همین تأثیرات را بر مدیران، کودکان بر والدین، کارآموزان بر آموزگاران و مشتریان بر سازمان، توسط ارتباطات کلامی یا غیر کلامی داشته باشند. این اثر و تأثیر با عنوان اثر پیگمالیون (یا اثر گالیتی) شناخته شده است. (Loftus, ۱۹۹۵:۸۳) پرورش کارکنان جوانپاره‌ای از پژوهشها نشان دادند که انتظاراتهای اولیه شرکت از عملکرد کارکنان، شکل دهنده انتظاراتها و رفتارهای آینده آنان است. والترز (مدیر استخدام تحصیل کرده‌های شرکت ای.تی. اندتی پس از بررسی این پژوهشها به این نتیجه رسید که

«روسای تازه‌واردان، باید از بهترین مدیران سازمان انتخاب شوند». اما متأسفانه اغلب شرکتها عکس این حالت عمل می‌کنند. یعنی به ندرت پیش می‌آید که سازمانها، دانش آموخته‌های جوان دانشگاهی را برای کار در کنار مدیران با تجربه، یا مدیران سطح بالا انتخاب کنند. آنها معمولاً مدیریت این افراد تازه‌وارد را به سرپرستانی محول می‌کنند که جزو کم تجربه ترین افراد سازمان و یا افراد با تجربه ولی فاقد صلاحیت لازم هستند. اکثر این مدیران فاقد دانش و مهارت لازم برای پرورش قابلیت‌های سودمند زیردستان خود هستند. در نتیجه بیشتر دانش آموخته‌های دانشگاه، کار خود را در بدترین شرایط ممکن آغاز می‌کنند و چون می‌دانند توانایی‌هایشان توسعه نمی‌یابد و مورد استفاده قرار نمی‌گیرد، به طور طبیعی خیلی زود نسبت به کارفرما و در کل زندگی شغلی خود بدبین می‌شوند. (Livingston, ۱۹۶۹: ۸۱-۸۲) نتیجه گیریدر این مقاله با استفاده از مثالها و الگوهای عینی به بررسی اثر پیگمالیون و چگونگی انتقال انتظارات ذهنی یک فرد درباره چگونگی رفتار با دیگران و تأثیرات آن بر عملکرد سایرین پرداخته شده است. عواملی که از این راه می‌توانند باعث افزایش بهره‌وری افراد و اثربخشی سازمان شوند در تئوری چهار عاملی روزنتال تحت عوامل داده، ستاده، باز خور و جو مشخص شدند. مدیرانی که در ارتباطات روزمره خود از این عوامل به گونه خوبی استفاده می‌کنند، باعث افزایش اعتماد به نفس افراد، سطح عملکرد و کارایی آنان و در کل افزایش بهره‌وری سازمان خود می‌شوند که در نهایت موجبات رساندن سازمان به سمت تعالی خود را فراهم می‌کنند. به اثرات پدیده پیگمالیون در برخی سازمانها نظیر بانک‌ها و بورس اشاره کردیم و شاهد تأثیرات گاهی غیرقابل جبران آن بر سازمان و جامعه بودیم. از اینجا می‌توان به اهمیت توانایی افراد و به ویژه مدیران در استفاده از این پدیده پی برد که اگر مدیران از مهارت کافی در این امر برخوردار نباشند، می‌توانند آسیب‌های جدی به کارکنان، سازمان، جامعه و در کل اقتصاد کشور وارد کنند منابع

۱. Murphy, D. and Campbell, c. and Garavan, T.N. (۱۹۹۹), The Pygmalion effect reconsidered: it's implications for education, training and workplace learning, Journal of European Industrial Training, Vol. ۲۳, No. ۴/۵.۲. Cherrington, J. D. (۱۹۸۹), organizational behavior: The management of individual and organizational performance, Allyn and Bacon, Inc., Boston.۳. Livingston, J. S. (۱۹۶۹), "Pygmalion in management", Harvard Business Review, July – August.۴. P. Hersey and K.H. Blanchard, (۱۹۸۹), management of organizational behavior: utilizing human resources, ۵th Ed, Prentice Hall, Inc.۵. P. Loftus, (۱۹۹۵), The Pygmalion Effect, industrial and commercial training, Vol. ۲۷, No. ۴.۶. Rosenthal, R. (۱۹۹۹), Pygmalion in the classroom, National Teaching & Learning Forum, February, Vol. ۸, No. ۲

*تدبیر

هوش عاطفی هیجانی) و مدیریت رفتار

مهدی یاراحمدی خراسانی

هوش یکی از مهمترین سازه های فرضی است که از زمان مطرح شدن آن توسط آلفرد بینه در اوایل قرن بیستم همواره برای تبیین موفقیت شغلی و کارآیی به کار رفته است. امروزه محققان علوم رفتاری دو صورت هوش عقلانی و هیجانی را ارائه می دهند. که این در واقع تقابل دو بعد رفتاری انسان به نام های احساس و منطق می باشد. ارسطو؛ اولین کسی بود که دو واژه احساس و منطق را در کنار هم قرار داد. او مثال می زند: "عصبانی شدن آسان است، اما عصبانی شدن نسبت به فردی به صورت درست، تا حد معقول در زمان درست و به دلیل درست، کاری ساده نیست". هوش عاطفی زمانی مورد توجه قرار گرفت که دنیل گولمن در سال ۱۹۹۵

کتاب خود را با عنوان "چرا هوش عاطفی می تواند مهمتر از IQ باشد؟" به چاپ رساند. در مورد هوش عقلانی و مزایای آن بسیار سخن گفته شده است. اما هوش عاطفی اصطلاحی است که در مورد آن کمتر شنیده ایم. در حالی که اثرات آن بر انسان شگفت انگیز است. هوش عاطفی همچنین نقش موثری در آرامش انسان دارد. هوش عاطفی توانایی برای مدیریت اضطراب و کنترل تنش ها و انگیزه، امیدواری و خوش بینی در مواجهه با موانع در راه رسیدن به هدف است. در واقع این هوش عاطفی است که می تواند هوش عقلانی را بکار گیرد و در جهت مقصودش به پیش برود. شاید تا کنون افراد باهوش زیادی را دیده باشید که نه در شغل و کارشان و نه در روابط خانوادگی و روابط بین فردی اشان و نه در تفریح و عشق ورزیدنشان و ... موفقیتی حاصل نکرده اند. و کسانی را هم می شناسیم که علیرغم اینکه از هوش سرشاری برخوردار نیستند زندگی آرام و موفق داشته اند و حتی به سطوح بالایی موقعیت ها اجتماعی دست یافته اند. دو مکتب مجزا در مورد هوش عاطفی مطرح است: نخستین مکتب؛ بیشتر در حوزه روانشناسی است، که هوش عاطفی را یک توانمندی می داند و دومین مکتب؛ به رویکرد آمیخته معروف است، که مبحث هوش عاطفی را، از حوزه اختصاصی روانشناسی خارج کرده و وارد حوزه های دیگر علوم اجتماعی و سازمانی می کند. هوش عاطفی مجموعه ای از مهارت ها در ارتباط با موارد زیر: ۱- شناخت احساس خود ۲- کنترل احساس خود ۳- برانگیختن و به هیجان آوردن خود ۴- شناخت احساسات دیگران ۵- تنظیم روابط با دیگران. هر کدام از شاخصهای پنج گانه فوق مباحث عمده ای در روانشناسی کاربردی و روانشناسی علمی دارد. برای سال های متمادی تصور بر این بود که IQ "یا ضریب هوشی نماینده میزان موفقیت افراد است. اما در دهه اخیر محققان دریافته اند که IQ تنها شاخص ارزیابی موفقیت یک فرد نیست. آن ها در حال حاضر مشغول تحقیق درباره EQ "یا هوش عاطفی" هستند. درابتدای پیدایش این سازه، روانشناسان بیشتر بر روی جنبه های شناختی همانند حافظه و حل مساله تاکید می کردند. اما خیلی زود دریافته اند که جنبه های غیر شناختی مانند عوامل عاطفی و اجتماعی نیز دارای اهمیت زیادی هستند. بعضی پژوهشگران بر این عقیده اند که IQ در خوش بینانه ترین حالت ۱۰ الی ۲۵ درصد از واریانس متغیر عملکرد را تبیین می کند. هوش عاطفی یا هوش اجتماعی شامل ۴ مهارت در ارتباط با خود، دیگران، آگاهی و اقدام است. که با ترکیب این ها، مؤلفه های بنیادی هوش عاطفی به دست می آید. بحث برانگیزترین حوزه ای که مبحث هوش عاطفی در آن وارد شده، حوزه مدیریت و مباحث سازمانی است. تحقیقات نشان می دهد هوش عاطفی در سازمان و مخصوصاً در حوزه مدیریت، اهمیتی فراتر از هوش منطقی یافته است. محققان دریافته اند که محیط کار- یعنی محیطی که اغلب به عقل توجه می شود تا قلب و احساسات- نه تنها مدیران و روسای شرکت ها نیازمند هوش عاطفی هستند، بلکه هر کسی که در سازمان کار می کند، نیازمند هوش عاطفی است. اما هر چه در سازمان به سمت سطوح بالاتر می رویم، اهمیت هوش عاطفی در مقایسه با هوش عقلی، افزایش می یابد. هوش عاطفی در تمامی رده های سازمانی، کاربرد زیادی دارد، اما در رده های مدیریتی، اهمیت حیاتی می یابد. مدیران با قابلیت عاطفی بالا، احساسات خوب را در افراد خود و همکاری بالا را در تیم خود ایجاد می کنند. رهبران توانمند می دانند با بهبود روابط خود با افراد و ایجاد جوی شورانگیز و صمیمی، بهره وری نیز افزایش می یابد.

عزت نفس

پدیدآورنده: جواد محدثی

شاید برای شما نیز پیش آمده باشد که به چیزی «نیاز» داشته‌اید، ولی برای حفظ آبرو و «موقعیت» خویش، آن را با کسی مطرح نساخته‌اید. یا گاهی مشکلی برایتان پیدا شده، اما آن را در حدی ندانسته‌اید که برای چاره‌جویی و حل آن، آن را با کسی در میان بگذارید. آیا تا کنون شده است که برای روبه‌رو نشدن با یک نفر ناباب، راه خود را کج کنید، و برای دهان به دهان نشدن با یک فرد هرزه و هتاک، دندان روی جگر گذاشته، حتی به دفاع از خویش نپرداخته‌اید؟ اینها و نمونه‌های دیگری از این قبیل، شواهدی

بر روحیه‌ای متعالی است که از آن با «عزت نفس» یاد می‌کنیم. جان آدمی عزیز است و رفاه و برخورداری دوست داشتنی است؛ اما انسانیت انسان بالاتر از هر چیز است و شخصیت و آبرو قیمتی بسیار بالاتر از مال و اندوخته دارد. «کرامت نفس» نیز، ارزشی برتر از معادلات و محاسبات منفعت‌گرایانه و مادی دارد. وقتی انسان به چیزی طمع می‌بندد، بخشی از انسانیت والای خویش را در معرض خطر و تلف شدن قرار می‌دهد تا آن «خواسته» را برآورده سازد. گاهی هم حق و دین و شرف و کرامت نفس، زیر «پا» گذاشته می‌شود تا آن مطلوب و خواسته به «دست» آید. آیا به راستی خواسته‌های نفسانی تا این حد مهم است که در چنین معامله زیانباری پی‌گیری شود؟ چگونه می‌توان به خواسته‌های دل، بی حساب و بی حد و مرز رسید، بی آنکه از معنویت و کمال و ارزش، چیزی را فدا کرد و از دست داد؟ صاحبان «عزت نفس»، هرگز آبروی خود را به کف نانی نمی‌فروشند و به خاطر «مناعت طبع»، هرگز خواسته‌های دل را زمینه‌ساز حقارت و زبونی و خفت و خواری نمی‌کنند. بهای وجودنماد دیگری از «عزت نفس»، آن است که انسان، پاسدار کرامت وجودی خویش باشد و ارزش فوق مادی خود را با خواسته‌های حقیر و هوسهای ناپایدار و درخواستهای ذلت‌بار، لکه‌دار نسازد. «عزت» به معنای صلابت و استواری و نفوذناپذیری و تسخیر نشدن و فرو نپاشیدن و سست نشدن و نبودن است. انسانیت عزیز است که به پستیها و حقارتها راه ندهد که در زمین دل و جان و زمینه شخصیت او نفوذ کند. کسی عزت نفس دارد که هویت انسانی خویش را در مقابل ضربه‌های خردکننده فسادها و تباهیها حفظ کند و این جز در سایه «خودشناسی» و آگاهی به ارزش انسانی و والایی جایگاه معنوی انسان فراهم نمی‌آید. انسان خود را با چه چیزی مقایسه می‌کند و به چه چیزی می‌فروشد و خود را به چه می‌دهد و چه می‌گیرد؟ اصلاً انسان به چه و چند می‌ارزد؟ حضرت علی(ع) در سخن زیبا و بلند و شیوایی، در بیان جایگاه رفیع انسان و ارزش وجودی او می‌فرماید: «بدانید که برای جانها و وجودهای شما، قیمت و بهایی جز «بهشت»، نیست. آگاه باشید و خود را جز به بهشت نفروشید»: «أَنَّهُ لَيْسَ لَأَنْفُسِكُمْ ثَمَنٌ إِلَّا الْجَنَّةُ، فَلَا تَبِعُوهَا إِلَّا بِهَا» (۱) کسی که این جایگاه را بشناسد و از آن مراقبت کند، هرگز به پستی و حقارت و طمع و ذلت کشیده نمی‌شود و گوهر خود را به تمتیات نفسانی و خواهشهای مادی نمی‌فروشد. عزت نفس، مانع می‌شود که انسان آگاه، خود را ارزان بفروشد. خواستن، پل ذلت «کیان وجودی» انسان، گاهی به خاطر «طلب» در هم می‌شکند. هر کس می‌کوشد خود را کامل و بی‌نیاز و بزرگوار جلوه دهد و شخصیت خویش را نگهبان باشد. ولی گاهی افراد سست اراده و طماع در برابر «خواستن»، آن گوهر را از کف می‌دهند. خواستن، سند «احتیاج» است و نشانه فقر و ناداری. گاهی یک «آبرو» در گرو یک «درخواست» قرار دارد و با گشودن دست نیاز، آن آبرو و حیثیت سالیان دراز، یکباره بر خاک می‌ریزد و بر باد می‌رود. امام علی(ع) فرموده است: «مَاءٌ وَجْهَكَ جَامِدٌ تُقَطِّرُهُ السُّؤَالُ، فَانظُرْ عِنْدَ مَنْ تُقَطِّرُهُ؟» (۲) آبروی تو، جامد است و با سؤال و درخواست، قطره قطره می‌ریزد. بنگر که قطرات آبرو را پیش چه کسی می‌ریزی! و چه زیبا گفته است صائب تبریزی: دست طلب چو پیش کسی می‌کنی دراز پل می‌کشی که بگذری از آبروی خویش بدترین وضع، آن است که حرص و طمع و تکاثر و افزون‌طلبی، انسان را به «خواستن» وادار سازد و برای دست یافتن به آنچه که ندارد، دست به هر کاری بزند و پیش هر کس و ناکسی کوچک شود و التماس و خواهش کند و کوچک شود، غلام و چاکر این و آن گردد، تا از این رهگذر، چیزی بر «داشته»‌هایش بیفزاید و یا به برخی از «خواسته»‌هایش برسد. مگر دنیا چه اندازه می‌ارزد که انسان، اعتبار و شرف خود را در گرو آن بگذارد؟ مگر پول، چقدر مقدس است که انسان، عزت نفس خویش را با آن مبادله کند؟ آیا باید به هر خواسته‌ای رسید؟ و هر چه را «دل» خواست، باید تأمین کرد؟ پس عفاف و کف نفس و کنترل غرایز و تمتیات و مهار زدن بر حرص و آز، برای کجا و کئی و چه کسانی است؟! در این داد و ستد، چه می‌دهیم و چه به دست می‌آوریم؟ سخنی زیبا از حضرت علی(ع) نقل شده است: «وَأَكْرَمُ نَفْسِكَ عَنْ كُلِّ دَنِيَّةٍ وَأَنْ سَأَلْتِكَ إِلَى الرِّغَائِبِ، فَإِنَّكَ لَنْ تَعْتَاضَ بِمَا تَبْدُلُ مِنْ نَفْسِكَ عَوْضًا». (۳) خویشتن را از هر چه که پست باشد، والاتر بدان و پرهیز کن. هر چند تو را به خواسته‌ها و آمالت برساند. چرا که تو هرگز از آنچه که از «خویش» می‌دهی، چیزی عوض نخواهی یافت. مسأله بر سر شرافت و کرامت انسان

است. وقتی در این داد و ستد، در مقابل «دنیا» و خواهشهای نفسانی قرار گرفت و بخشی از آن به هدر رفت و تباه شد، دیگر جایگزینی برای آن پیدا نخواهد شد. چه بسیار عزیزانی که در چاه «خواستن» افتادند و چون با طناب دیگران بیرون آمدند و به خواسته‌های نفسانی رسیدند، زیر بار منت دونان ماندند و عزت خویش را در همان چاه وا نهادند و کرامت را با وابستگی به دیگران معامله و مبادله کردند. نخواه، تا عزیز بمانی. طمع مدار، تا سربلند باشی و قانع باش، تا اسیر نگردی. این رهنمود مولای آزادگان حضرت امیر(ع) است که فرمود: «القناعَةُ تُؤَدِّي إِلَى الْعِزِّ» (۴) قناعت، عزت می‌آورد. و نیز سخن او است که: «العِزُّ مَعَ الْيَأْسِ» (۵) عزت، همراه با ناامیدی از دست مردم است. به آنچه داری قانع باش و به داشته‌هایت بساز، تا عزیز باشی. حفظ گوهر عزت‌گهانی از گوهر عزت و کرامت، وظیفه است. نباید خود را در معرض تحقیر و توهین قرار داد. انسان باید از کاری که به معذرت‌خواهی و اداری شود پرهیز کند، تا از این طریق هم، وجهه و آبرو و اعتبارش صدمه نبیند. معاشرت بزرگوارانه، برای مصون ماندن از تعرض و دشنام ناهلان، نگاهبانی از عزت نفس است. رسیدن به این هدف، تنظیم خاصی را در روابط انسان با دیگران می‌طلبد، رابطه‌ای بر مبنای هوشیاری و حفظ عزت و مناعت و زیر پا گذاشتن طمعها و خواهشها. باید چنان زیست که به پرداخت جریمه، مجبور نشد، باید چنان کار کرد، که مورد توبیخ و ملامت قرار نگیرد، باید آن گونه رفتار کرد که از سوی دیگران، توهینی به انسان صورت نگیرد. حداقل، بخشی از اینها به دست ماست. البته نه به این معنا که انسان از انجام وظیفه گفتاری و کرداری و موضع‌گیری در جای مناسب، شانه خالی کند، بلکه موجبات وهن و توهین نسبت به خویش و تحقیر شدن در حضور جمع را فراهم نیاورد. هم در برخورد با قدرتمندان باید «عزت دینی» خود را پاسدار باشیم، هم در مواجهه و معاشرت با پولداران، از رفتار ذلیلانه و حقیرانه پرهیز کنیم. این گونه می‌توان موسای عزت را در برابر فرعون قدرت، سربلند نگه داشت. اگر کسی ثروتمندی را به خاطر پولش احترام کند، دین و شرافت خود را زیر پایهای خویش، له کرده است. به تعبیر حضرت علی(ع): «مَنْ آتَى غَتِيَا فَتَوَاضَعَ لَهُ لُغْنَاءُ، ذَهَبَ ثُلُثًا دِينَ». (۶) هر کس نزد ثروتمندی رود و به خاطر توانگری و ثروتش در مقابل او کرنش و فروتنی کند، دو سوم دینش رفته است! شگفتا که آیین یک انسان، از کجاها لطمه می‌خورد که به خیال هم نمی‌رسد. این منش و رفتار را باید به کودکان هم آموخت، تا با عزت نفس بار آیند و در مقابل «دارایان»، احساس حقارت و کوچکی و ذلت نکنند. اگر نسل نوجوان ما، مفهوم کرامت انسان و مناعت طبع و عزت نفس را در نیابد، با روح کوچک و همت محدود و چشمی همیشه گرسنه، اسیر دنیاداران می‌شود. بزرگترین خدمت به فرزندان، تعالی بخشیدن به همتها و غنا بخشیدن به شخصیت وجودی آنهاست. در سایه چنین تربیتی، صاحبان روحهای بلند و وارسته، این گونه طلبها را تلخ و دشوار می‌یابند و به آن تن نمی‌دهند. در دیوان منسوب به حضرت علی(ع) شعری است با این مضمون: «جا به جا کردن صخره‌ها از قله کوهها، نزد من از تحمل منت مردم محبوب‌تر است. من تلخی همه اشیاء را چشیده‌ام. هیچ چیز، تلختر از «سؤال» و درخواست نیست». (۷) و به قول ناصر خسرو: به آب روی، اگر بی‌نان بمانم بسی به زان که خواهیم نان ز دونان ادامه دارد. پی نوشتها: ۱- نهج البلاغه، صبحی صالح، حکمت ۴۵۶. ۲- همان، حکمت ۳۴۶. ۳- همان، نامه ۳۱. ۴- غررالحکم. ۵- همان. ۶- نهج البلاغه، حکمت ۲۲۸. ۷- لنقل الصخر من قلال الجبال احب الي من من الرجال و دقت مرارة الاشياء طرا فما طعم امر من السؤال پیام زن < - آذر ۱۳۷۷، شماره ۸۱

<div class="e">

سیستم و رفتار سازمانی

تالیف: دکتر علیمحمد اقتداری

انتشارات: دیبا- چاپ بیست و ششم- تلخیص: حسین نصری - سید رسول وصال- نظریه‌های کلاسیک مدیریت: در اوائل قرن بیستم، نتایج انقلاب صنعتی که در حدود سال ۱۷۹۰ آغاز گردیده بود به تدریج به ثمر رسید. یکی از مشخصات بارز انقلاب

صنعتی ماشینی کردن تولید بود که زندگی اجتماعی، سیاسی و اقتصادی جوامع صنعتی اروپا و آمریکا را دگرگون ساخت. برخی از آثار و عواقب انقلاب مزبور را می‌توان به شرح زیر خلاصه نمود: ۱- رشد صنایع و توسعه بازرگانی ۲- گسترش شهرنشینی و ازدیاد جمعیت شهرها ۳- تولید انبوهی و توسعه بازار فروش در نتیجه ازدیاد مصرف ۴- پیشرفت تکنولوژی و استفاده از نتایج تحقیقات علمی در صنایع. از سوی دیگر بر دامنه قدرت و اختیارات حکومت به سرعت افزوده شد، زیرا علاوه بر حفظ نظم و امنیت ملی، تصدی اموری مانند حمل و نقل، آموزش و پرورش و رفاه عمومی و همچنین تنظیم و کنترل فعالیت‌های سازمان‌های انتفاعی در بخش خصوصی برای نخستین بار جزو وظایف اساسی دولت به شمار آمد. تحولات مزبور ایجاب می‌کرد که نظام سازمانی نوینی که منطبق با نیازهای زمان و گسترش روز افزون دستگاه‌های دولتی و خصوصی باشد ایجاد شود. بدین ترتیب دانشمندان اروپایی و امریکایی در دو سوی اقیانوس اطلس، مطالعات و بررسی‌های علمی خود را در جهت پایه گذاری نظام سازمانی مزبور متمرکز ساختند. بوروکراسی وبر ماکس وبر (۱۸۶۴-۱۹۲۰) یک محقق در تاریخ باستانی آلمان بود. وی با دید جامعه شناسی و تاریخ به مطالعه تطبیقی سازمانها پرداخت. مطالعات او درباره سازمانها نخستین گامی که است در این راه برداشته شده است. مطالعات وبر بیشتر درباره سازمانهای دولتی بود و می‌خواست عناصر ضروری این سیستم سازمانی را به دقت تعیین کند اما به نظر وی ویژگی‌های بوروکراسی در کلیه سازمانها اعم از دولتی یا خصوصی تا زمانی که حائز مشخصات زیر باشند وجود خواهد داشت: ۱- وسعت سازمان به لحاظ کثرت کارمندان. ۲- عده زیادی کارگران غیر ماهر یا نیمه ماهر ۳- تکنولوژی نسبتاً ساده برای تولید انبوه ۴- تولید فرآورده‌های نسبتاً ساده. ویژگی‌های بوروکراسی وبر: وبر در سازمانهای مورد مطالعه خود پنج صلت مهم دید که در واقع وجود ممیزه این سازمانها از سازمانهای موجود در زمانهای گذشته بود: ۱- تقسیم کار: یکی از نتایج منطقی تخصصی کردن این بود که نیروی کار انسان قابل جانشینی شد و این قابلیت جانشینی در ازدیاد کارایی سازمانها تاثیر بسزایی داشت. ۲- تمرکز اختیارات: وبر تشخیص می‌دهد که تقسیم کار به اجزای خیلی کوچک عمل هماهنگی را مشخص می‌سازد. ۳- برنامه منطقی و عقلانی برای اداره امور استخدامی: در سازمان بروکراتیک انتخاب کارمندان بر مبنای ضوابط عینی که از جانب مدیران سازمان تعیین می‌شود انجام می‌گیرد. ۴- قوانین و مقررات: بزعم وبر، بوروکراسی‌ها تابع مقررات دقیق و صریح هستند که هم دباره کارکنان داخل سازمان و هم در مورد ارباب رجوع به طور یکنواخت و غیر شخصی اعمال می‌شوند. ۵- سیستم ثبت و ضبط: به خاطر تداوم و استمرار و به منظور وحدت عمل، بوروکراسی‌ها از جزئیات کلیه اقدامات، پرونده و سوابق دقیقی نگهداری می‌کند. در مدل یا الگوی بوروکراسی وبر، روی مدیریت از طریق قانون و مقررات بدون توجه به احساسات و عواطف انسانی زیاد تکیه شده است. وبر برای سلسله مراتب سازمانی و اختیارات قانونی اهمیت خاصی قائل بود. تخصص گرائی فایول هانری فایول (۱۸۴۱-۱۹۲۵) مهندس معدن و کارشناسی بود که در فرانسه شهرت بسزایی یافت. فایول سعی می‌کند که یک نظریه عمومی برای اداره امور جمیع سازمانها ارائه دهد، و در تعقیب این هدف از اصولی نام می‌برد (مانند تقسیم کار، اختیار و مسئولیت، انضباط، وحدت مدیریت و وحدت فرماندهی، که به نظر وی در کلیه سازمانها قابل اعمال است. موضوع دیگری که در نظریه‌های فایول حائز اهمیت می‌باشد، جدول توانایی‌های مدیریت او است. فایول بر اساس تجربیات حرفه‌ای خود جدولی تهیه نموده است که: ۱- توانایی‌های عام مدیریت ۲- توانایی‌های خاص مدیریت و ۳- توانایی‌های فنی یا تخصصی مورد نیاز مدیران را در رده‌های مختلف دستگاه بر حسب نوع سازمان با اعمال ضرائب مخصوصی نشان می‌دهد. بنا بر نظریه فایول امور هر موسسه به شش دسته زیر تقسیم می‌گردد: ۱- امور فنی (از قبیل تولید و تغییر شکل اشیاء). ۲- امور تجاری (از قبیل خرید و فروش و مبادلات). ۳- امور مالی (از قبیل تحصیل و به کار انداختن سرمایه‌های لازم). ۴- امور تامینی (از قبیل حفظ و حمایت اموال و اشخاص). ۵- امور حسابداری (از قبیل تهیه صورت سود و زیان، ترازنامه، هزینه تولید و غیره). ۶- امور اداری (از قبیل تنظیم برنامه، سازماندهی، فرماندهی، هماهنگی و کنترل). به نظر فایول توفیق در تامین هدفها سازمان منوط به اجرای وظایف ششگانه فوق است ولی دسته

ششم این وظایف (امور اداری) برای رؤسای سازمان اهمیت خاصی دارد. به نظر فایول اداره کردن شامل پیش بینی و تنظیم برنامه، سازمان دادن، فرماندهی، هماهنگ کردن و نظارت می‌گردد. نظریه فایول از دو جهت با دسته بندی وظایف مدیر طبق نظریه‌های جدید تفاوت دارد یکی این که به نظر فایول امور اداری (که شامل تنظیم برنامه، سازماندهی، فرماندهی، هماهنگی و نظارت می‌گردد) از سایر امور ششگانه فوق مجزا است و نباید آن را با مدیریت که شامل کلیه امور ششگانه موسسات می‌شود، مخلوط کرد. دیگر آنکه در نظریه‌های جدید اصطلاح رهبری، به جای فرماندهی به کار می‌رود و این از جهت مفهوم دموکراتیک تری است که رهبری نسبت به فرماندهی دارد. بنا بر طبقه بندی گیولیک، حروف لاتین اصطلاح نامبرده معرف وظایف مدیر به شرح زیر است:

- ۱- تنظیم برنامه (Planning) شامل پیش بینی عملیات اساسی و تعیین طرق اجرای آن به منظور تامین هدف سازمان است. ۲-
- تشکیل سازمان (Organizing) شامل تعیین صریح حدود اختیارات می‌گردد که طبق آن وظایف از هم تفکی می‌شوند و در عین حال بین وظایفی که اجرای آنها برای تحقق هدف معینی لازم است ارتباط و هماهنگی برقرار می‌گردد. ۳- کارگزینی (Staffing) شامل استخدام و کارآموزی و همچنین تامین شرایط مساعد کار می‌گردد. ۴- فرماندهی شامل عمل مداوم اخذ تصمیم خاص یا کلی و صدور دستور به منظور هدایت و رهبری سازمان می‌شود. ۵- هماهنگ کردن شامل عمل مهم تطبیق وظایف مشاغل مختلف سازمان به منظور تحقق یافتن هدف مطلوب می‌گردد. ۶- ارتباطات به معنای آنکه مجری کسانی را که در برابر آنها مسئول است از جریان پیشرفت امور آگاه سازد. گزارش دهنده و زیر دستان او باید در اثر مطالعه مدارک، تحقیق و بازرسی خود از پیشرفت امور اطلاع کامل داشته باشد. ۷- بودجه بندی شامل تنظیم طرح مالی عواید و مخارج سازمان و نظارت بر اجرای آن می‌شود. مدیریت علمی تیلور ۱- سیستم تیلور که به نام مدیریت علمی معروف است، شامل دو عنصر اساسی است. اول کشف تجربی بهترین طریقه انجام دادن هر عمل و اجزاء متشکله آن، تعیین مدت زمان لازم برای انجام عمل، تشخیص بهترین ابزار و ادوات لازم برای انجام عمل و چگونگی به کار بردن آنها در مرحله معینی از پیشرفت فنون و بالاخره تعیین بهترین طریقه جریان کار و توالی اجرای عملیات. ۲- تقسیم کار بین مدیران و کارکنان به نحوی که مسئولیت کشف بهترین طرق انجام دادن عملیات و طرح ریزی آنها تهیه ابزار و ادوات لازم، قرار دادن مواد و وسایل مورد نیاز در دسترس کارکنان به مقدار مطلوب و در زمان و مکان مناسب، و صدور دستورات و ایجاد تسهیلات مورد لزوم دیگر به عهده مدیران باشد. به نظر تیلور عناصر و مکانیسم مدیریت را نباید با اصول آن اشتباه کرد زیرا مدیریت علمی در واقع فلسفه معینی است که از مجموعه اصول زیر به وجود آمده است: اول- ایجاد علم واحدی برای انجام هر عمل به جای روش غیر علمی متداول. دوم- انتخاب کارکنان طبق روش‌های علمی و تعلیم و آموزش آنان برای انجام وظایف محوله به جای اینکه کارکنان خود مسئول انتخاب شغل و پرورش استعدادشان شناخته شوند. سوم- همکاری صمیمانه با کارکنان به منظور اطمینان بر اینکه نتایج کارشان با اصول و موازین علم موضوعه تطبیق کند. چهارم- تقسیم کار تقریباً مساوی کار و مسئولیت بین مدیران و کارکنان بر اساس منطقی به جای روش متداول در گذشته که تقریباً تمامی کار و قسمت اعظم مسئولیت به کارکنان تحمیل می‌گردید. مدیریت علمی عنصر واحدی به شمار نمی‌رود بلکه فلسفه‌ای است که عنصر متشکله آن عبارتند از: علم به جای تجربه محض، هماهنگی به جای افتراق، همکاری به جای استقلال فردی و حداکثر تولید به جای محدودیت محصول. هدف غادی مدیریت علمی پرورش هر یک از کارکنان به حداکثر ظرفیت تولیدی اوست. به نظر تیلور منافع کارکنان هیچگونه مغایرتی با مقاصد مدیران دستگاه ندارد. و منابع مشترک این دو دسته در صورتی تامین می‌شود که کارفرمایان بتوانند در اثر افزایش بازده و نیروی تولیدی کارکنان (با به کار بردن اصول و فنون مدیریت علمی) میزان سود خود را بالا- ببرند، و بدین ترتیب بر مقدار مزد کارگران بیافزایند. تیلور کارکنان سازمانها را «انسان اقتصادی» فرض می‌کرد که صرفاً تحت تاثیر انگیزه‌های مادی قرار می‌گیرند و بدین جهت روی زمان سنجی و پاداش بر اساس مدت زمان مصروفه در انجام کار (Incentive Ray) تکیه می‌نمود. بدون شک مدیریت علمی تیلور که بر اساس کارسنجی، زمان سنجی و مزد

سنجی استوار بود. مقدمه تحول عظیمی در افکار و فنون مدیریت در صنایع و موسسات دولتی آمریکا و کشورهای دیگر به شمار می‌رود. اصول مدیریت ذیلاً به ذکر اصولی می‌پردازیم که علمای مذکور کم و بیش در نوشته‌های خود مورد بحث قرار داده‌اند. اصل هماهنگی و وحدت هدف اصل سلسله مراتب اصل تخصص اصل وحد فرماندهی اصل حیظه نظارت اصل تعادل اصول انعطاف پذیری و مداومت اصل کارائی پیروان مکتب رفتار گرایی با استفاده از علوم رفتاری (مانند روانشناسی، جامعه شناسی، مردم شناسی و سایر رشته‌های علوم اجتماعی) در مقیاس وسیع نشان دادند که موضوع انگیزش افراد بشر امر پیچیده‌ای است که تنها با تحقیق از دیدگاه علوم رفتاری قابل درک است و از این رو بررسی عوامل مختلفی که در چگونگی رفتار سازمانی افراد موثر است برای پی بردن به علل قلت بازدهی کار آنان بسیار مهم است و تنها بدین وسیله است که می‌توان در کشف علل قلت بازدهی و برطرف کردن آنها از طریق انگیزش، کارایی سازمانی را بالا برد. سازمان غیر رسمی سازمان رسمی از اجتماعی یک عده از افراد تشکیل می‌شود که تحت رهبری سلسله مراتب اداری به منظور تحقق هدف معینی با یکدیگر همکاری می‌کنند. در سازمان رسمی مشاغل تعریف می‌شود و اختیارات، تکالیف و مسئولیت‌های هر شغل با صراحت کامل تدوین و تقریر می‌گردد. روابط اجتماعی افراد هر در سازمان یک رشته روابط صرفاً اجتماعی میان افراد وجود دارد که معرف تمایل یا بیزاری آنان نسبت به همکاری و معاشرت با یکدیگر است. روابط تخصصی در هر سازمان یک رشته روابط تخصصی مهم، به علت لزوم توزیع اطلاعات فنی وجود دارد. در این مورد متخصصان سازمان، بدون اینکه نسبت به انجام کار مسئولیتی داشته باشند، با قبولاندن نظرات خود در اجرای عملیات اعمال نفوذ می‌کنند. نظر تیلور مخالف اصل «وحدت فرماندهی» است که مورد قبول اغلب نویسندگان کلاسیک می‌باشد. طبق اصل نامبرده، هر کارمندی باید فقط از یک سرپرست دستور بگیرد و طبعاً مسئول یک نفر باشد، در حالی که در سرپرستی تخصصی یا چند جانبه یک کارمند علاوه بر مسئولیت مستقیم که در مقابل سرپرست بلاواسطه خود دارد مکلف به اجرای دستورات ناظر تخصصی خویش نیز می‌باشد. کانون‌های اخذ تصمیم: به نظر هربرت سیمن که یکی از نویسندگان معروف علوم اداری است، بهترین طریقه برای تجزیه و تحلیل سازمان آن است که کانون‌های اخذ تصمیم و اشخاصی را که تصمیمات مهم می‌گیرند، پیدا کنیم. شبکه ارتباطات: استقرار شبکه ارتباطات لازمه تشکیل سازمان است. ارتباطات وسیله موثری در نظارت اخذ تصمیم روابط انفرادی هبری و سایر اعمال اداری به شمار می‌رود شبکه ارتباطات، دستگاه اعصاب سازمان را تشکیل می‌دهد. بدین جهت لازم است معلوم گردد چه مقامی درباره موضوع معینی با کدام مقام یا مقامات دیگر تماس می‌گیرد. عوامل موثر در رفتار گروهی، پویایی گروه عوامل موثر در رفتار سازمانی و پویایی گروه را می‌توان به سه دسته متغیرهای زیر تقسیم نمود: ۱- متغیرهای فردی، مانند طرز برخورد و چگونگی قضاوت، شخصیت و مهارت‌های فردی افراد گروه. ۲- متغیرهای محیطی، مانند: نوع وظایف، اندازه گروه و سیستم‌های پاداش. ۳- متغیرهای گروهی، مانند: درجه تاثیر پذیری و نفوذ، چگونگی ارتباطات و میزان کشش و جذابیت افراد گروه نسبت به یکدیگر. عوامل موثر در رفتار فردی ۱- ادراک ۲- انگیزش ۳- رشد شخصیت ادراک: ادراک مفهومی است که در نتیجه دریافت اطلاعات حسی حاصل می‌شود. مساله مهم این است که افراد (من و شما) ممکن است اطلاعات حسی معین را به طرق متفاوت درک و تفسیر کنیم، زیرا چگونگی درک و تفسیر اطلاعات حسی با عوامل متعددی (مانند سابقه ذهنی و تجربیات گذشته، محیط فیزیکی، فرهنگ و ارزشهای ما) ارتباط دارد. انگیزش انگیزش یعنی تحریک افراد به انجام کار برای رسیدن به هدف‌های مطلوب، یکی از وظایف مهم مدیر انگیزش افراد است به همکاری در جهت نیل به هدف‌های سازمانی. سلسله مراتب نیازها: طبقه بندی مازلو نیازهای فیزیولوژی نخستین و ابتدایی‌ترین نیازهای بشر را تشکیل می‌دهد. ولی به مجرد اینکه نیازهای اولیه ارضا شد دیگر محرک به شمار نمی‌رود و انسان در صدد ارضا نیازهای بعدی بر می‌آید. ۱- نیازهای ایمنی مانند رهایی از ترس، مصنوعیت از تجارهای تبه کارانه و حفاظت در مقابل تغییرات جوی. ۲- عشق و محبت مانند نیاز داشتن به روابط عاطفی در خانواده و بین دوستان و معاشرت و دوستی با مردم. ۳- قدر و منزلت به معنی اینکه شخص از یک

سو نزد خویشتن احساس قدر و منزلت کند و از سوی دیگر مورد ستایش و احترام دیگران قرار گیرد. ۴- نیاز به خودیابی یا نیازهای خود گرایانه، این نیاز عبارت است از تحقق بخشیدن به ظرفیت و استعداد های ذاتی شخص یا به عبارت دیگر از قوه به فعل در آمدن توانایی های ذاتی. شخصیت سه دسته از عوامل به شرح زیر در تشکیل و تکامل شخصیت موثرند: ۱- عوامل فیزیولوژیکی: ادامه زندگی و رشد انسان تا حد زیادی ارتباط با عوامل موروثی دارد. مانند عوامل جسمانی، وضع عضلات، دستگاه اعصاب و غدد. ۲- عوامل گروهی: خانواده و مدرسه از مهمترین نهادهای موثر در تشکیل شخصیت اولیه فرد به شمار می‌روند. در مراحل بعدی تماس شخص با گروه‌های مرجع ضمن کار یا فعالیت های اجتماعی و تفریحی در تشکیل شخصیت موثر است. ۳- عوامل فرهنگی: نقش اجتماعی فرد و ضمانت اجرای آن تا حد قابل توجهی تابع فرهنگ و ارزشهای محیط است. به نظر یک عده از علمای اجتماعی فرهنگ و معتقدات افراد عامل موثری در طرز سلوک و رفتار اداری آنان به شمار می‌رود. بعضی از عوامل فرهنگی مانند سنن و عادات دیرینه، عقاید مربوط به حرفه و شغل، روشهای تولید، عادات انجام کار و سازمان اجتماعی جامعه، در طرز سلوک و رفتار اداری افراد موثر است. نظریه‌های سازمانی و شیوه‌های مختلف مدیریت در طول زمان مورد تحول و تکامل قرار گرفته است. در طی ده سال گذشته رویه خاصی زیر عنوان تئوری سیستم برای بررسی‌های سازمانی متداول گردیده است که ممکن است به عنوان پایه و مبنایی برای به هم پیوستن و ارتباط نظریه‌های مختلف سازمانی و شیوه‌های متعدد مدیریت به کار رود. تعریف سیستم اصطلاح سیستم به مجموعه‌ای از اجزا وابسته اطلاق می‌شود. به عبارت دیگر سیستم به معنای یک کل به کار می‌رود که از ترکیب اجزاء متعددی تشکیل یافته است. سیستم باز و بسته سیستم معمولاً به دو نوع تقسیم می‌شود: سیستم باز و بسته. در نظریه‌های کلاسیک سازمان به عنوان یک سیستم بسته تلقی می‌شود که فقط بر عوامل و نیروهای داخلی است و بدون ارتباط با محیط خارج می‌تواند مسائل خود را از طریق سلسله مراتب و تقسیم کار و روابط رسمی در داخل دستگاه حل و فصل کند. در سیستم باز دستگاه نه تنها بایستی خود را با عوامل محیط خارج سازگار سازد بلکه دائماً خود را با عوامل متغیر داخلی نیز منطبق می‌سازد. سازمان در قالب سیستم سیستم سازمانی دو جنبه دارد: یکی جنبه فنی که شامل وظائف تخصصی، ساختمان و ماشین آلات، وسایل و ابزار و تکنیک‌ای کار می‌شود و دیگر جنبه اجتماعی که مشتمل بر روابط کارکنان در داخل دستگاه می‌گردد. اگر سازمان را به عنوان یک سیستم تلقی کنیم. سیستم مذکور از سیستم‌های فرعی متعددی مانند روابط بین افراد، سازمان رسمی، سازمان غیر رسمی، روابط ناشی از نقش و مقام و روابط حاصل از محیط فیزیکی کار و تکنولوژی تشکیل می‌شود. نمودار سیستم عمل ارتباطات و حفظ تعادل بین اجزا سیستم و مداومت تصمیم گیری موجب می‌شود که همبستگی درونی و برونی سیستم جهت ثبات و یا رشد دستگاه تحقق یابد. استقرار مکانیسم بازخورد برای حفظ تعادل پویای سیستم ضروری است. منظور از بازخورد ترتیبات خاصی است که موجب می‌شود سیستم دائماً اطلاعات لازم را درباره عملکرد خود (بازده) به دست آورد (ارتباطات) و چنانچه عملکرد سیستم با معیار و نتیجه مطلوب تطبیق نکند، سیستم خود به خود در جهت برطرف کردن انحراف (کنترل) تنظیم می‌شود. تقسیم کار و طبقه بندی وظایف در تشکیل سازمان شکی نیست که تقسیم وظایف بین واحدهای مختلف سازمان یکی از ضروریات سازمانهای وسیع امروزی است. به مجرد همکاری چند نفر برای نیل به هدف‌های مشترک، تقسیم کار بین آنان ضرورت پیدا می‌کند. اصولاً وظایف سازمان به دو نوع تقسیم می‌شوند: وظایف خاص مدیریت و وظایف مربوط به اجرای عملیات، وظایف مربوط با اجرای عملیات (Opstion) شامل کلیه فعالیت‌های مختلفی می‌گردد که برای به انجام رساندن کار ضرورت دارد. من باب مثال در یک سازمان بازرگانی امویر از قبیل تولید، فروش و مهندسی جزء وظایف مربوط به اجرای عملیات محسوب می‌شوند. از طرف دیگر وظایف خاص مدیریت شامل وظایفی می‌گردد که برای هدایت و رهبری فعالیت‌های دیگران که مامور اجرای عملیات هستند صورت می‌گیرد. بدین لحاظ افرادی که فعالیت‌های دیگران را هدایت و سرپرستی می‌کنند (از رؤسای دوائر کوچک گرفته تا ریاست کل سازمان) مدیر نامیده می‌شود. اهمیت تقسیم کار به طوری که هانری فایول می‌گوید تقسیم کار یکی از قوانین طبیعی است که

منظور از آن به دست آوردن نتیجه بهتر و زیادتر می‌باشد. به تدریج که عملیات سازمان توسعه می‌یابد تقسیم کار و تخصص اهمیت بیشتری پیدا می‌کند زیرا در این صورت لازم است که انتخاب افراد برای انجام وظایف گوناگون طبق صلاحیت فنی و شایستگی آنان به عمل آید. در تقسیم کار باید از تمایلات طبیعی افراد استفاده نمود زیرا بدیهی است افراد کاری را که از عهده انجام آن به خوبی بر می‌آیند با میل بیشتری قبول می‌کنند و این عمل بر کارایی آنان می‌افزاید. ۱- چنانچه برای انجام کار معینی به خدمات بیشتر از یک نفر احتیاج نباشد، زیرا در این صورت تقسیم کار با صرفه جویی مقرون نیست. ۲- چنانچه تقسیم کار مغایر با عرف جامعه و یا به دلایل فنی مشکل باشد. ۳- چنانچه تقسیم کار باجزاء تابعه منطقی یا عملی نباشد. مثلاً تجزیه یک رشته عملیاتی که با هم همبستگی بسیار نزدیک دارند عاقلانه نیست. طبقه بندی وظایف برای اجرای اصل تقسیم کار و تخصص، لازم است که وظایف طبقه بندی شوند و عملیات مشابه به منظور امکان و تسهیل نظارت و هماهنگی در واحدهای سازمانی متمرکز گردند. برای تشکیل سازمان تقسیم کار ضرورت دارد و برای تقسیم کار طبقه بندی وظایف ضروری است و برای طبقه بندی وظایف نیز مبنای طبقه بندی بایست معلوم باشد. مبنای طبقه بندی در نظریه های کلاسیک و بخصوصی در نوشته های لوترگیولیک، مبنای طبقه بندی وظایف در تشکیل سازمان به شرح زیر توصیف شده است. ۱. هدف (Purposes)، به معنی بازده (نوع خدمت یا نوع محصول) چنانچه سازمانی بر حسب هدف تشکیل شود در وهله اول بازده دستگاه مورد توجه قرار می‌گیرد. بازده یا به صورت خدمت است یا به شکل کالا. ۲. نوع عملیات یا تخصص (Function): اگر سازمانی بر حسب نوع عملیات یا تخصص تشکیل شود در این صورت کلیه فعالیت های خاصی که از نظر نوع و یا تخصص با هم تشابه دارند در یک واحد سازمانی زیر نظر مستقیم ریاست سازمان متمرکز می‌شوند. ۳. منطقه عملیات (Place): در طبقه بندی بر حسب منطقه عملیات هر یک از واحدهای سازمانی که زیر نظر مستقیم ریاست سازمان قرار دارد، مسئول رسیدگی به کلیه اموری است که دستگاه را در منطقه معینی که حدود جغرافیایی آن مشخص شده است انجام می‌دهد. ۴. ارباب رجوع (Clintele): چنانچه سازمان بر حسب ارباب رجوع تشکیل شود هر یک از واحدهای سازمانی که زیر نظر مستقیم یک مدیر قرار دارد مسئول رسیدگی و حل و فصل کلیه اموری است که مربوط به طبقه خاصی از ارباب رجوع یا مشتری می‌شود. طبقه بندی وظایف در سازمانهای دولتی سازمان بر حسب هدف مبنای تشکیل بیشتر موسسات دولتی هدف یا نوع خدماتی است که سازمان برای تحقق آن به وجود می‌آید در سازمان بر حسب هدف کلیه واحدهای اداری و وظایفی که برای اجرای هدف خاصی لازم است، در دستگاه واحدی متمرکز می‌گردد. ۱. سازمان بر حسب هدف باعث سرعت عمل و تسریع در حل مسائل مورد ابتلای دستگاه می‌گردد. ۲. تشکیل سازمان بر حسب هدف تا حد قابل توجهی از تکرار و اجرای وظایف به وسیله دستگاه های متعدد جلوگیری می‌کند. ۳. سازمان بر حسب هدف بیشتر با مقاصد دولت تطبیق می‌کند و موجبات بهبود روابط دولت با مردم را فراهم می‌نماید زیرا مردم بیشتر خواهان نتیجه نهایی عملیات و برنامه های دولت هستند و به چگونگی اجرای عملیات و روشهای کار چندان ندارند. ۴. سازمان بر حسب هدف عمل هماهنگی را تسهیل می‌کند زیرا رؤسای سازمان می‌توانند درباره کلیه امور لازم برای تامین هدف دستگاه شخصا تصمیم بگیرند و بدین ترتیب تحقق هدف سازمان با سهولت بیشتری امکان پذیر است. سازمان بر حسب نوع عملیات در سازمان بر حسب نوع عملیات کلیه کارمندانی که حرفه معینی دارند و با ابزار و ادوات مشابهی را به کار می‌برند، در دستگاه واحدی متمرکز می‌گردند. محاسن تشکیل سازمان بر حسب نوع عملیات به قرار زیر است: ۱. سازمان بر حسب نوع عملیات حصول حداکثر استفاده از پیشرفتهای فنی و حرفه ای را تسهیل می‌کند و زمینه مساعدی برای اجرای اصل تخصص و تقسیم کار فراهم می‌نماید. ۲. سازمان بر حسب نوع عملیات یک نوع تمرکز ایجاد می‌کند که باعث صرفه جویی در کار و استفاده از وسایل و ماشین آلات می‌گردد. ۳. سازمان بر حسب نوع عملیات وسیله مفیدی به منظور نظارت مرکزی به شمار می‌رود. ۴. سازمان بر حسب نوع عملیات از نظر کارگزینی و ایجاد موازینی به منظور توسعه خدمات حرفه ای (Career Service) در دستگاه های دولتی

مناسب تر از سایر مبانی تشکیل سازمان می باشد. سازمان بر حسب ارباب رجوع در سازمان بر حسب ارباب رجوع کلیه کارمندانی که با دسته خاصی از مردم و یا شیئی معینی سر و کار دارند، صرف نظر از حرفه و مقاصد خدمت آنان، در سازمان واحدی متمرکز می گردند. فایده اساسی سازمان بر حسب ارباب رجوع تسهیل روابط دسته های مختلف مردم (مصرف کننده یا مشتری) با دولتی می باشد. در این صورت در عوض اینکه یک نفر برای جهات مختلف مشکلات خود به موسسات متعددی رجوع نماید فقط با یک سازمان تماس می گیرد و با نتیجه امور او با سرعت بیشتری حل و فصل می گردد. سازمان بر حسب محل عملیات این نوع سازمان در تشکیلات داخلی کلیه حکومت‌های ملی که قلمرز آنها نسبتاً وسیع است، ملاحظه می شود. مثلاً بعضی از شهرهای بزرگ به چند منطقه تقسیم می گردند و امنیت و شهربانی هر منطقه (کلانتری) به عهده سرپرست (کلانتر) واحدی که ارتباطات با اداره مرکزی از طریق وی صورت می گیرد، سپرده می شود. فواید سازمان بر حسب محل عملیات به قرار زیر است: ۱. سازمان بر حسب محل عملیات تسهیلات بیشتری در تامین هماهنگی و کنترل عملیاتی که در منطقه مشخصی انجام می گیرد، ایجاد می نماید. ۲. در سازمان بر حسب محل عملیات نیازمندی های مخصوص منطقه مشخصی بهتر مورد توجه قرار می گیرد و بالنتیجه تطبیق برنامه عملیات با نیازمندی های ناحیه با سهولت بیشتری امکان پذیر است. ۳. سازمان بر حسب محل عملیات امکان صرفه جویی و تقلیل هزینه را بیشتر می نماید، زیرا بدین وسیله کاغذ بازی کمتر می شود و هزینه های کارگزینی، حمل و نقل و مسافرت کاهش می یابد. عوامل اساسی در تقسیم کار رعایت اصول زیر در تشکیل سازمان مهم است، منتها همانطور که مذکور افتاد مدیر باید در به کار بردن اصول سازمانی زیر تعادل مناسب را حفظ کند. تخصص. شکی نیست که تقسیم کار باید به نحوی صورت گیرد که استفاده از خدمات اهل فن و استعداد تخصصی افراد را میسر سازد. برای این منظور عملیات بالنسبه مشابه باید در یک واحد سازمانی متمرکز شود. کنترل. طریقه تقسیم کار تاثیر قابل توجهی در کنترل عملیات سازمان دارد. بدیهی است چنانچه بخواهیم نتایج فعالیت های مختلف سازمان را ارزیابی نماییم. در این صورت باید برای فعالیت های مختلف سازمان واحدهای متعدد ایجاد کنیم و حتی المقدور تقسیم فعالیت های مختلف بین واحدهای سازمان به نحوی باشد که نتایج فعالیت یک واحد وقوع انحراف در یک یا چند واحد دیگر سازمان را ظاهر سازد. هماهنگی عملیات. هماهنگی عملیات یکی از عوامل دیگری است که در تشکیل سازمان باید مورد توجه قرار گیرد. نظر به اهمیت هماهنگی گاهی ضرورت ایجاد می کند کهحتی وظایف غیر مشابه تحت سرپرستی مدیر واحدی قرار گیرد. صرفه جویی. مساله دیگری که در تشکیل سازمان باید مورد توجه قرار گیرد صرفه جویی در هزینه است. چنانچه تعداد طبقات و واحدهای سازمان زیاد باشد در این صورت علاوه بر اشکالی که این موضوع ممکن است در سرعت ارتباطات به وجود آورد، هزینه دستگاه را نیز افزایش می دهد، زیرا هر واحد جدیدی که تاسیس می شود بالطبع نیازمند کارمند، ساختمان، اثاثه و وسائل دیگری است. اثرات کامپیوتر در مدیریت استفاده از کامپیوتر موجب تمرکز اطلاعات و تسهیل ارتباطات می شود و ارتباطات و سرپرستی شخصی ضرورت کمتری پیدا می کند. نتیجتاً وسیع کردن حیطه نظارت و تقلیل تعداد طبقات سازمان با سهولت بیشتری امکان پذیر می گردد. و همین امر به نوبه خود ممکن است عدم تمرکز و تفویض اختیارات بیشتری را ایجاد نماید. تفویض اختیار و عدم تمرکز نظریه های کلاسیک اختیار نظریه های متداول اختیار ناشی از فلسفه قدیم بوروکراسی است که ماکس وبر یکی از تاریخ نویسان آلمان، مبتکران آن به شمار می رود. بنا بر نظریه وبر قدرت ناشی از مقام و دستورات مافوق صرفاً به اعتبار اینکه شاغل مقام معینی است که قانون حدود اختیارات آن را تعیین نموده، برای کارمندان زیر دست لازم الاجرا می باشد. طبق تحلیل وبر، سازمان اداری یا بوروکراسی بر پایه اصول زیر قرار دارد: ۱. هر سازمانی به حکم قانون ایجاد می گردد. ۲. اختیارات اداری ناشی از مقام است و صلاحیت و حدود اختیارات هر مقام را قوانین موضوعه و مقررات اداری تعیین می کند. ۳. سازمان اداری بر اساس سلسله مراتب رسمی قرار دارد و مادون قانوناً ملزم به رعایت دستورهای مافوق است. ۴. دستورات اعم از دستورات کلی به صورت بخشنامه یا دستورهای انفرادی باید کتبی و جامع باشد تا هر کارمندی وظایف خود

را به طور صریح و روشن بداند و مجال تعبیر و تفسیری در بین نباشد. مجموعه بخشنامه‌ها و دستورهای اداری به منزل قوانینی است که بر دستگاه حکومت می‌نماید. قانون موقعیت (Law of the Situation) به نظر ماری پارکرفالت، قانون موقعیت جوهر مدیریت عملی است. دستورات جنبه شخصی و انفرادی ندارد، زیرا آنچه موجب صدور دستور یا اخذ تصمیمی میگردد موقعیت خاصی است که در اثر عوامل متعددی مانند بررسی‌های فنی و نظریات اهل خبره و اوضاع و احوال معینی ایجاد می‌شود. تایید نظریه خود فالت می‌گوید امضا دستور توسط رئیس فقط یک مرحله از یک رشته مراحل متعددی است که منتهی به صدور آن دستور گردیده است. بدین جهت در عوض اینکه صحبت از اختیارات قانونی کنیم، بهتر است که وظایف و مسئولیتهای شغل را صریحا تعریف نماییم. زیرا اختیارات هر کسی صرفاً محدود به مواردی است که برای اجرای وظیفه وی لازم می‌باشد. در این صورت اختیارات افراد صرف نظر از سلسله مراتب اداری، بستگی بخصوصیات مشاغل آنان دارد. تفویض اختیار تفویض اختیار عبارت است از اینکه مدیر قسمتی از اختیارات خود را به مرئوسین انتقال دهد. همینکه تعداد کارمندان سازمان از یک نفر تجاوز نمود، انتقال اختیارات عملاً انجام می‌گیرد بدین معنی که مدیر قسمتی از اختیارات خود را به معاونی انتقال می‌دهد و به همین ترتیب معاونین قسمتی از اختیارات خویش را به روسای ادارات تفویض می‌کند. تفویض اختیار شامل سه مرحله زیر می‌گردد:

۱. واگذاری وظایف از طرف رئیس به مرئوسین بلاواسطه. ۲. اعطای جایزه و حق تصمیم‌گیری (اختیار) به منظور انجام تعهدات، استفاده از منابع مالی و انسانی و سایر اقداماتی که برای اجرای وظایف محوله لازم است. ۳. تعیین مسئولیت مرئوسین در مقابل رئیس برای حسن انجام وظایف محوله بر حسب معیار و موازینی که قبلاً انتخاب شده است. اصول تفویض اختیار تفویض اختیارات تابع اصولی است که مهمترین آنها به قرار زیر است: ۱. تفویض اختیار نسبت به قسمتی از اختیارات ممکن است نه نسبت به تمام آن. ۲. انتقال اختیارات مسئولیت تفویض‌کننده را سلب نمی‌کند. صاحب اختیارات اصلی همیشه برای انجام وظایف محوله در مقابل مافوق خود مسئول است با تفویض قسمتی از اختیارات خود به مرئوسین مسئولیت وی زایل نمی‌گردد.
۳. تفویض اختیارات قابل فسخ است. انتقال اختیارات صلاحیت تفویض‌کننده را سلب نمی‌کند و نامبرده می‌تواند اختیارات مفوضه را بعضاً یا کلاً پس بگیرد. ۴. تناسب بین اختیار و مسئولیت باید حفظ گردد. مسئولیت تابع اختیار است زیرا نمی‌تواند کسی را مسئول نتایج عملی دانست که اختیارات کافی برای انجام آن نداشته باشد. ۵. تفویض اختیار باید توأم با تمرکز نظارت مرکزی است. عملیات دستگاه ممکن است، به منظور انطباق با شرایط عملی کار به صورت غیر متمرکز اداره شود. محاسن تفویض اختیار فینفر مزایای زیر را برای تفویض اختیار قائل می‌باشد. ۱) افزایش بازدهی: بررسی‌های عملی در بعضی از موسسات آمریکایی ثابت می‌کند کارگرانی که میزان تولید و بازده کار آنان قلیل است، بیش از کارگرانی که سطح تولید و بازدهی عملیات آنان زیاد است مورد نظارت مستقیم سرپرستان بلاواسطه قرار می‌گیرند. ۲) ازدیاد علاقه نسبت به انجام وظیفه: به طوری که بررسی‌های دیگر در موسسات آمریکایی نشان می‌دهد رضایت خاطر که کارمندان از انجام وظایف شغلی خود تحصیل می‌کنند تا حدی بستگی به حدود نظارتی دارد که بر عملیات آنان اعمال می‌گردد. ۳) تقویت همکاری دسته جمعی. تفویض اختیار و عدم تمرکز عملیات موجب افزایش تمایل به همکاری دسته جمعی یا گروهی می‌گردد زیرا انتقال اختیارات باعث می‌شود که افراد در اخذ تصمیم‌های مختلف شرکت جویند و به این وسیله به مسئولیت‌های خود در قبال هدفهای مشترک و امور سازمان واقف گردند. ۴) تکامل انفرادی: تفویض اختیار فرصت مناسبی به افراد کم‌تجربه می‌دهد که با قبول مسئولیت در پیشرفت و تکامل خود بکوشند. ۵) جلوگیری از اتلاف وقت مدیران: وقت و انرژی روسای عالی سازمان محدود است و بدین جهت اوقات آنان باید صرف حل و فصل مسائلی گردد که از نظر سازمان در درجه اول اهمیت قرار دارد. انتقال اختیارات، روسای دستگاه را از رسیدگی به اموری که دیگران نیز می‌توانند به خوبی انجام دهند بی‌نیاز می‌سازد و بدین وسیله از تراکم و انجماد امور جلوگیری می‌شود. موانع تفویض اختیار ۱) برخی از مقامات تصور می‌کنند که خود بهتر از دیگران می‌توانند تصمیم بگیرند. ۲) نداشتن

اعتماد نسبت به زیر دستان و بیم از اینکه خود در مقابل مقامات مافوق مسئول رفتار زیردستان قرار گیرد. (۳) فقدان اعتماد به نفس که یک عامل روانی است ممکن است مانع پذیرش اختیارات از ناحیه مرئوس شود. (۴) خودداری مرئوس از قبول اختیار ممکن است در نتیجه فقدان ضوابط و موازینی برای ارزشیابی و بررسی نتایج عملیات باشد. هماهنگی و ارتباطات دو موضوع در تشکیل سازمان اهمیت بسیار زیادی دارد: یکی تقسیم کار و طبقه بندی وظایف. و دیگری هماهنگی کردن عملیات واحدهای مختلف سازمان به منظور تحقق هدفهای مشترک دستگاه. در سازمانهای بزرگ عوامل مختلفی مانند کندی عمل ارتباطات تقسیم کار و تفویض اختیارات ایجاب می کند که مکانیسم موثری برای هماهنگی کردن عملیات افراد به منظور تحقق هدف های مشترک سازمان برقرار گردد. لزوم این عمل بیشتر از این جهت است که تمایل گریز از مرکز در اغلب واحدهای سازمانی وجود دارد بدین معنی که هر واحدی ممکن است خود را غایت وجودی سازمان بدانند و از تاثیر عملیات خود در نتایج فعالیت های سایر واحدهای سازمان بی خبر باشد. هماهنگی و حیطه اختیارات سهولت هماهنگی کردن عملیات تا حد قابل توجهی بر روابط مستقیم مدیران سازمان با واحدهای تابعه بستگی دارد. بدینجهت چنانچه تعداد واحدهایی که تحت سرپرستی مستقیم یک مدیر قرار دارند به قدری زیاد باشد که امکانات سرپرستی موثر را محدود سازد، در این صورت بدیهی است که هماهنگی کردن عملیات واحدهای تابعه مشکل خواهد شد. بدین ترتیب محدود کردن حیطه نظارت روسای سازمان برای تسهیل عمل هماهنگی لازم است. موضوع حدود حیطه نظارت یکی از مسائل مهم در نظریه های کلاسیک سازمان و مدیریت به شمار می آید. همانطور که قبلا هم توضیح دادیم بعضی از علمای سازمان و مدیریت مانند یک اروییک تعداد افرادی را که سرپرستی عملیات آنان از عهده یک نفر به خوبی بر می آید تعیین نموده اند به نظر اورییک هیچ انسانی نمی تواند عملیات بیش از پنج الی شش نفر را به نحو موثری مستقیما نظارت نماید. به عقیده وی چنانچه تعداد افرادی که گزارش عملیات خود را به سرپرست واحدی می دهند از پنج به شش نفر افزایش یابد، منابع انسانی ۱ و ۲۰٪ افزایش می یابد ولی بر مشکلات وظایف هماهنگی وی تقریبا صد در صد اضافه می شود. به طور کلی حد مطلوب حیطه نظارت خود در سازمانهای مختلف و شرایط متفاوت یکسان نیست و با عوامل متغیر زیر ارتباط دارد: میزان لزوم سرپرستی: نوع وظایف سازمانهای مختلف و همچنین نوع وظایف واحدهای مختلفه یک سازمان فرق می کند و بدین جهت لزوم سرپرستی عملیات بعضی از واحدهای سازمان بیش از لزوم نظارت بر فعالیت های واحدهای دیگر آن است تنوع و اهمیت وظایف مختلفی که در سازمان صورت می گیرد. در حدود حیطه نظارت موثر است در مواردی که نوع و اهمیت عملیات سرپرستی دقیق را ایجاب می کند، احتیاج به محدود کردن حیطه نظارت زیادتر می شود. قدمت سازمان: بدون شک قدمت سازمان در تعیین حدود حیطه نظارت موثر است زیرا سازمانهای اداری نیز مانند افراد انسانی مراحل طفولیت، بلوغ، رشد و کهنوت را طی می کنند. نیازمندیهای دستگاه در هر مرحله متفاوت می باشد. عدم تمرکز: از طرف دیگر حدود حیطه نظارت بستگی به درجه عده تمرکز عملیات سازمان دارد. مدیری که درباره اغلب مسائل شخصا تصمیم می گیرد امور عده کمتری از افراد را می تواند مستقیما سرپرستی کند تا مدیری که بیشتر اختیارات خود را به دیگران تفویض نموده و فعالیت های آنان را فقط رهبری می کند. اصول هماهنگی اصول چهارگانه ماری بار کرفالت که ذیلا بیان می گردد مبانی هماهنگی را تشکیل می دهد. هماهنگی از طریق بررسی تاثیر متقابل عملیات واحدهای دستگاه: همبستگی عملیات واحدهای مختلف سازمان از نظر تحقق هدفهای مشترک به قدری منبهم است که هماهنگی کامل بدون در نظر گرفتن تاثیر متقابل عملیات یک واحد در فعالیت واحدهای دیگر امکان نخواهد داشت. بدین جهت بررسی تاثیر متقابل عملیات واحدهای مختلف دستگاه به منظور هماهنگی کردن کلیه فعالیت های سازمان لازم است. هماهنگی از طریق ارتباط مستقیم: همانطور که توضیح خواهیم داد ارتباط بین روسای واحدهای سازمان از دو طریق مجاری رسمی سازمان با کندی صورت می گیرد و بدین جهت هماهنگی کردن عملیات دواپری که با یکدیگر همبستگی نزدیک دارند ایجاب می کند که بین روسای آنها ارتباط مستقیم برقرار گردد. از این رو لازم است که به تصدی هر واحد عملیات خود را با وظایف

واحدهای دیگر که در ردیف آن قرار دارند هماهنگ سازد. هماهنگی در مراحل اولیه. تماس مستقیم بین روسایت دوایر باید در مراحل اولیه شروع کار برقرار گردد حصول توافق میان روسای دوایر بعد از تعیین خط مشی سازمان و تنظیم برنامه عملیات مشکل است. البته چنین توافقی ممکن است به صورت ظاهر موجود باشد ولی توافق واقعی در صورتی امکان خواهد داشت که روسای دوایر هنگام وضع خطر مشی با یکدیگر تبادل نظر نمایند و مسائل خود را مورد بحث قرار دهند زیرا در این صورت احتمال تعدیل نظریات وجود دارد. هماهنگی به صورت یک جریان مداوم. لزوم هماهنگی کردن عملیات محدود به مواقع خاصی نمی باشد به عبارت دیگر روسای سازمان نباید فقط در صورت ظهور مسائل دشوار با یکدیگر ملاقات و تبادل نظر کنند. بدین جهت لازم است که ترتیب مداومی برای تضمین هماهنگی در مراحل مختلف عملیات سازمان برقرار گردد. ارتباطات ارتباطات عبارت از توزیع اطلاعات به منظور هدایت رفتار انسانی است شبکه ارتباطات دستگاه اعصاب سازمان را تشکیل می دهد. ارتباطات یک سیستم تلقی می شود که عناصر ضروری آن عبارتند از پیام دهنده. پیام گیرنده و بازخور اطلاعات جهت کنترل. در سیستم ارتباطات از یک سو دریافت کننده اطلاعات بایستی قصد و نیت فرستنده اطلاعات را به خوبی درک کند و از سوی دیگر لازم است که از طریق مکانیسم بازخور (برای کنترل) فرستنده اطلاعات اطمینان حاصل کند که دریافت کننده اطلاعات قصد و نیت او را به خوبی درک کرده و رفتار او در جهت نیل به هدفهای مورد نظر هدایت شده است. موانع ارتباطات موانع ارتباطات بیشتر جنبه روانی و فرهنگی دارد. موانع روانی: ارتباطات به وسیله الفاظ صورت می گیرد. منتهی تفسیری که افراد از معانی و مفاهیم الفاظ در ذهن خود به عمل می آورند بستگی به چگونگی فرهنگ و عقاید و تجربیات آنان دارد. تعداد لغاتی که در زبانهای مختلف موجود است محدود می باشد در حالی که الفاظ مذکور برای بیان و تعریف وقایع، تجربیات و روابط بی حد و حصری به کار می رود. بدین جهت وقتی که اصطلاح معینی استعمال می شود مفهوم ذاتی ندارد بلکه معنی آن منوط به چگونگی تفسیری است که مخاطب در ذهن خود از مفهوم آن به عمل می آورد تفسیر فوق تابع فرهنگ و عقاید و تجربیات اوست. به علاوه اختلاف در سطح تحصیلات موانع فنی متعددی در جریان ارتباطات ایجاد می کند زیرا مقررات اداری اغلب در قالب اصطلاحات و عباراتی که فهم آن شرم علمی لازم دارد تقریر می گردد و بدین جهت نمی توان انتظار داشت کارمندانی که اطلاعات آنان محدود است به درستی از عهده تفسیر مقررات و آیین نامه های اداری بر آیند. ارتباطات عمودی ارتباطات عمودی از طریق سلسله مراتب و مجاری رسمی سازمان به عمل می آید همانطور که در قبل توضیح دادیم کثرت تعداد طبقات سلسله مراتب سازمان ممکن است موجب کندی عمل ارتباطات گردد. بدین جهت بعضی از نویسندگان تقلیل تعداد طبقات عمودی سازمان را برای تسهیل و تسریع عمل ارتباطات لازم می دانند. چستر بارنارد اصول و قواعدی برای استقرار سیستم عمودی ارتباطات می شمرد که ذیلا بیان می گردد: (۱) مجاری ارتباطات باید کاملاً معلوم و مشخص باشد (۲) مجاری ارتباطات هر کارمندی باید معین گردد. (۳) مجاری ارتباطات باید حتی المقدور کوتاه و مستقیم باشد. (۴) مجاری ارتباطات باید تماماً به کار رود.

تعلل: سندرم فردا

مرجان فیاضی - منیژه کاوه

مقدمه: در قرن ۲۱ به دلیل تنوع گسترده محیط و تغییرات مداوم، مدیریت موثر فردی و سازمانی با چالشهای فراوانی روبه رو شده است. در چنین شرایطی سرعت عمل، نقش تعیین کننده ای در کارایی و اثربخشی فردی و سازمانی یافته است. بزرگنمایی که گاه یک ثانیه زودتر کلیک کردن بر موس، سرنوشت افراد و سازمانها را تغییر می دهد و لحظه ای

غفلت و اهمالکاری صدمات بسیاری بر آنها وارد می سازد. بنابراین به نظر می رسد استفاده درست از زمان و انجام کارها در موعد مقرر، یک الزام فردی و سازمانی است؛ مطلب مهمی که در بسیاری از زمانها فراموش می شود و اثرهای نامطلوب بر جای

می‌گذارد. بسیاری از افراد از تعلل و اهمالکاری رنج می‌برند. کافی است با دیدی واقع بینانه، عملکرد روزانه خود را مورد ارزیابی قرار دهیم تا دریابیم که بسیاری از ما نیز از تعلل و اهمالکاری خود صدمه می‌بینیم. این مشکل تنها مختص افراد خاصی نیست، بلکه شخصیت‌های بنامی، مانند: لئوناردو داوینچی (نقاش) سنت آگوستین (فیلسوف) داگلاس آدامز (نویسنده) و ساموئل تایلور (شاعر) نیز به اهمالکاری مشهور بوده‌اند. تعلل تقریباً همیشه عوارض منفی بر بهره‌وری و بهزیستی افراد بر جا می‌گذارد. اگر چه هر کسی به گونه خاص اهمالکاری می‌کند ولی بهترین تعریف تعلل می‌تواند این باشد: به تأخیر انداختن انجام کار، بدون هیچ دلیل موجه. (Ellis & Knaus, 2002, Dubrin, 2004) بررسی‌های انجام شده، نشان می‌دهند که تعلل برای ۱۵ تا ۲۰ درصد افراد همیشگی و به عنوان یک مشکل مطرح است. (Steel, 2003) بر همین اساس لازم است این مشکل موشکافی شده، علل آن شناسایی و راه‌های بهینه برای کاهش آن ارائه شود. تعریفواژه لاتین تعلل، مرکب از دو کلمه «پرو» و «کراسینوس» از ریشه لاتین *procrastinare* به معنی «به تعویق انداختن تا صبح» است. این واژه معادل اهمالکاری، سهل‌انگاری، به تعویق انداختن و این دست و آن دست کردن می‌باشد (الیس و نال، ۱۳۸۲). تعریف واحد پذیرفته شده‌ای درباره تعلل وجود ندارد و هر یک از صاحب‌نظران از منظر خود به این موضوع نگرین کرده‌اند، تعریفی از آن ارائه کرده است. در ادامه به برخی از این تعریفها اشاره می‌شود: تعلل به تأخیر انداختن و جایگزین کردن تکالیف ضروری با انجام فعالیت‌های غیر ضروری دیگر است. الیس و کنوس، تعلل را تمایل به اجتناب از فعالیت، واگذار کردن انجام کار به آینده و استفاده از پوزش‌خواهی برای توجیه تأخیر در انجام فعالیت تعریف کرده‌اند. (Ellis & Knaus, 2002) استیل، تعلل را عقب انداختن انجام عملی به دلیل ناخوشایندی و ملال‌آوری آن تعریف می‌کند. (Steel, 2003) از نظر فراری و تیس نیز تعلل مبین تأخیر در آغاز یا ادامه کار است. (Ferrari & Tice, 2000) در مجموع، تعلل به آینده محول کردن کاری است که تصمیم به اجرای آن گرفته ایم که به هر دلیل منطقی یا غیر منطقی از زیر بار انجام آن شانه خالی می‌کنیم. به همین دلیل اغلب اهمالکارها با رنج و ناراحتی روان‌شناختی همراه است. تعلل دزد زمان توصیف می‌شود. حتی به اعتقاد برخی افراد، تعلل سارق زندگی است (دوبینز و پتمن، ۱۹۹۸). تعلل در اصل، مبین نبود خود‌مدیریتی است، بدین معنی که فرد وقت خود را از راه انجام کارهای بی‌فایده می‌دزد؛ اما هنگام مرگ، حاضر است به هر بهایی زمان را خریداری کند، تا لحظه‌ای بیشتر زنده بماند. برخی تعلل را به اشتباه معادل تنبلی می‌دانند، در حالیکه این دو با هم تفاوت دارند؛ زیرا در تنبلی فرد خودش میلی برای انجام کار ندارد، در حالی که در تعلل فرد غالباً کاری را انجام می‌دهد و خودش را مشغول نگه می‌دارد تا از انجام تکلیفی که باید در آن زمان انجام شود و اولویت دارد، اجتناب کند. تعلل معمولاً در سه حوزه اصلی صورت می‌گیرد (Neenan, 2008): رسیدگی یا محافظت شخصی: شامل تأخیر در کارهای مرتبط با سلامتی، نظافت شخصی، کارهای منزل، امور مالی، رسیدگی شخصی و نگهداری از اموال است. خود-شکوفایی یا رشد خود: شامل تأخیر در امور مرتبط با شغل و فرصت‌های اجتماعی، علاقت فردی، پیشرفت آموزشی و یافتن همسر را شامل می‌شود. احترام گذاشتن و پایبندی به تعهداتی که نسبت به دیگران داریم: به گونه‌ای که امیدواریم قولهایی که به آنها داده ایم فراموش نکنند و پذیرفتن قول‌هایی که پیشتر داده ایم، اکنون آزار دهنده است. علائم و ریشه‌های تعلل یک روش رفتاری است که فرد آن را پیش می‌گیرد، تا خودش را از تجربه کردن حالت‌های هیجانی ناخوشایند، مثل ناراحتی‌های شدید در امان بدارد، زیرا اگر فرد کار خسته‌کننده‌ای را شروع کند، آرزو دارد که ای‌کاش این کار را هیچگاه آغاز نمی‌کرد. تعلل که آن را سندرم فردا نیز نامیده‌اند، دارای علائم و نشانه‌هایی به این شرح است: الف) رفتار وقت‌کشی و هدر دادن وقت، ب) احساس غرق شدن در مسئولیت‌ها، ج) ناتوانی در رسیدن به هدفهای مهم زندگی، د) انجام کارها با سرعت زیاد، در آخرین دقایق، ه) خیالبافی و آرزو به جای انجام کارها، و) نداشتن برنامه ریزی مداوم برای زندگی، ز) دادن شعارهایی که هیچ‌گاه انجام نمی‌شوند (آتش‌پور و امیری، ۱۳۷۸). متخصصان، علل مختلفی را برای تعلل و اهمالکاری بر شمرده‌اند که از جمله آنها می‌توان به این موارد اشاره کرد: ترس از موفقیت، ترس از شکست، رفتارهای خودشکن

رفتارهای آگاهانه یا ناآگاهانه‌ای که منجر به شکست و ناکامی فرد می‌شوند، نداشتن انگیزه برای انجام کار (پاداش)، ایجاد استرس برای انجام کارها در دقیقه نود (برخی از افراد، در فشار بهتر کار می‌کنند و عملکرد بالاتری دارند)، سختی کار، نبود دانش و مهارت مورد نیاز برای انجام کار. (Dubrin, 2004) همچنین، مواردی مثل کمالگرایی، پایین بودن سطح تحمل و توانایی در برابر مشکلات و احساس خودکم بینی را نیز جزء ریشه‌های اهمالکاری می‌دانند (الیس و نال، ۱۳۸۲). علاوه بر این بسیاری از اهمالکاری‌ها نتیجه لذت‌جویی آنی، کم‌طاقتی و ترجیح دادن تقویت‌کننده‌های کوتاه مدت به بلند مدت است. به نظر می‌رسد که ضعف در خویشتن‌داری ویژگی غیر قابل تعجب بشر است بطوری که از موقعیت‌های دشوار اجتناب می‌کند زیرا به راحتی با لذت‌های فوری اغواء می‌گردد. از سویی دیگر در ورای رفتارهای اهمالکارانه یکسری افکار و توجیه‌ها نظیر موارد زیر وجود دارد: «لازم است قبل از انجام این کار بیشتر بررسی کنم»، «اگر چیزی بخورم انرژی بیشتری برای انجام کار پیدا می‌کنم»، «باید به مغزم استراحت بدهم، اینطوری می‌توانم شروع بهتری داشته باشم»، «دفعه قبلی که کاری شبیه این داشتم، زمان زیادی صرف آن نکردم، بنابراین هنوز وقت دارم»، «کار را فعلاً انجام نمی‌دهم به خاطر اینکه بعداً که وقت بیشتری دارم، آن را بهتر انجام می‌دهم». دیدگاه‌های مرتبط با تعلل در یک طیف خوشبینانه تا بدبینانه قرار دارند. دیدگاه‌های خوشبینانه بر این اساسند که خصوصیات چون رفتار، شناخت و انگیزش عامل مهم بروز تعلل هستند درحالی که دیدگاه‌های بدبینانه، تعلل را نوعی عادت یا اختلال شخصیتی می‌دانند که نیازمند مداخلات روانشناختی است. چرا باید بر تعلل غلبه کنیم؟ انجام دادن کارها در دقایق آخر، تقریباً توانایی فرد را برای انجام درست آن کار کاهش می‌دهد. اهمالکاران هیچگاه کار مطلوب یا ضروری را انجام نمی‌دهند (آنها آن قدر منتظر یا معطل می‌کنند که دیر می‌شود). اهمالکاری موجب افزایش استرس و کاهش بهزیستی و اعتماد به نفس است. فشارهای دقایق ۹۰ (آخر) ایجاد استرس می‌کند. تأخیرهای روزانه در کارهای مطلوب یا ضروری منجر به نگرانی‌های مزمن می‌شود. دانستن این مسئله که با وجود این هنوز هم باید کار را انجام دهیم، باعث می‌شود از زمان حالمان لذت نبریم. دانستن اینکه شما خودتان به عمد کاری را انجام نداده‌اید و باعث آن خودتان هستید، به اعتماد به نفستان صدمه می‌زند. علاوه بر این، غلبه بر تعلل، مزایایی دارد و موجب بروز حالت‌هایی در فرد می‌شود که وی را برای ادامه کار و فعالیت بر می‌انگیزد. برخی از این حالت‌ها عبارتند از: آسودگی خیال، احساس خوشایند قدرت و کنترل اوضاع در فرد (فرد از اینکه بالاخره از پس کار برمی‌آید به خود می‌بالد)، احساس رها شدن و آزادگی، احساس شایستگی، احساس سبکبالی و پایان یافتن استرس‌ها. بهای تعلل با افسردگی، احساس گناه، اضطراب، روان‌رنجوری، تفکرات غیر منطقی، فریب دادن دیگران و اعتماد به نفس پایین ارتباط دارد. در نتیجه باعث می‌شود فرد به توان بالقوه‌اش دست پیدا نکند و در نهایت می‌تواند به یک بیماری روان‌شناختی ناتوان‌کننده تبدیل شود. (Neenan, 2008) گاه این عارضه باعث می‌شود فرد نتواند بین کارهای ضروری و اولویتها از کارهای کم‌اهمیت، تمایز قائل شود. شخص اهمال‌کار به چند عارضه مبتلا خواهد شد که برخی از آنها عبارتند از: افسردگی، این بیماری خود گواه و نشانه این است که اهمال‌کار می‌خواهد خود را از رنج اهمال‌کاری نجات دهد. افسردگی دارای نشانه‌هایی، مانند: خستگی، سر دردهای شدید، بی‌خوابی، فشارخون و زخم معده است. لازم به یادآوری است تا هنگامی که اهمال‌کاری به گونه‌ای اعتیاد در نیامده، افسردگی ناشی از آن درمان‌پذیر است، اما هنگامی که اهمال‌کاری عادت شد، درمان آن بسیار دشوار خواهد بود. وحشت‌زدگی درونی، دلهره و احساس ترس‌های درونی، بی‌کنترلی و بی‌نظمی، گیجی و حواس پرتی، فراموشی و بی‌توجهی. راهکارها و درمان‌های غلبه بر تعلل چهار مرحله اساسی مطرح شده است: (۱) آگاهی شخص از رفتارهای اهمالکارانه؛ (۲) ایجاد رفتارهای هدف مدار برای انجام تکالیفی که از آنها اجتناب شده است؛ (۳) تعهد به تحمل ناراحتی‌های کوتاه مدت به منظور رسیدن به دستاوردهای بلند مدت؛ (۴) مداومت در حفظ نگرش ضد اهمالکارانه؛ برای غلبه بر اهمالکاری، باید به این نکات توجه کنید (Dubrin, 2004): - هزینه‌های اهمال‌کاری و تعلل خود را محاسبه کنید. - به مزایای اتمام کار (برای خودتان و دیگران)

بیندیشید. - عوامل اصلی و فرعی اهمالکاری خود را تشخیص دهید و در صدد چاره جویی آن بر آید. - خود را توانا بدانید و به ناتوانی های خود فکر نکنید. - در برابر عادات نادرست و زشت خود مقاومت کنید و آنها را تغییر دهید. - تحمل داشته باشید. با مشکلات بجنگید و عوامل اهمالکاری را از وجود خود بزدايید. - ممکن است بعد از هر ترک عادت، دوباره به آن بازگشت کنید. البته ترسی از این مسئله نداشته باشید ولی در نهایت کوشش کنید که مقهور آن نشوید. - به کارهای خود شتاب دهید. با استفاده از مشخص کردن زمان مشخص برای انجام کار، انجام کارهایی که مطلوبتر و ساده تر است، شروع آهسته و آرام فعالیتهایی که برایتان ناخوشایند است (لابه لای کارهای خود ۵ دقیقه به انجام کارهای ناخوشایند اختصاص دهید تا کم کم عادت کنید). - از مهارت های مدیریت زمان استفاده کنید. - از محرک ها و تقویت کننده رفتار برای خود استفاده کنید. - خود را در برابر دیگران متعهد سازید. - کار را به بخشهای کوچکتر قابل انجام، تقسیم بندی کنید. - برای انجام کارهایتان از دیگران کمک بگیرید. - از کمالگرایی افراطی دوری کنید. نتیجه گیریتعلل، بخشی جدا ناپذیر از سرشت آدمی است که هیچ کس آن را دوست ندارد؛ اما با پیامدها و عوارض منفی آن، در زندگی فردی و سازمانی دست به گریبان است (کندال، ۲۰۰۶). زیرا سعی هر کس بر این است که از زندگی لذت ببرد. انسان نیازمند خلق شده و برای ارضای نیازهای خود ناچار از کوشش و مجاهدت است. هر گاه فرد کمبودی در زندگی احساس کند، به طور طبیعی به تلاش بر می خیزد و در سایه تلاش، به آرامش دست می یابد. زمان کنونی در اختیار افراد است و آینده بر اساس حال ساخته می شود، پس نباید تعلل کرد. این نکته گفتنی است که این سندرم مسری است و از حالتی به حالت دیگر و از انسانی به انسان دیگر و از فرد به سازمان و از سازمان به سازمان دیگر و جامعه سرایت می کند. بنابراین، باید به تأثیر و تأثرات آن توجه جدی داشت؛ چرا که می تواند به خانواده، سازمان، جامعه، ملت و فرهنگ یک کشور آسیب رساند. از دیدگاه سازمانی، تعلل، دشمن سازمان و مانع رشد بهره وری و خلاقیت است. برای پیشگیری و درمان تعلل باید (۱) بدانیم که چه عواملی باعث ایجاد و حفظ آن رفتارهای اهمالکارانه می شوند. (۲) برای غلبه بر آنها چه چیزی نیاز است که انجام بدهیم. علاوه بر این بهتر است از افزودن کارهای جدید به فهرست کارهایمان خودداری کنیم، چرا که کار اضافه فقط استرس را زیادتر می کند، تمرکزمان را از بین می برد و ما را به سمت تعلل بیشتر می کشاند. همچنین می توانیم انجام امور کم اهمیت و ناخوشایند را به دیگران واگذار کنیم و خود فعالیتهای مهمتر را انجام دهیم (ROSS, ۲۰۰۸). تعلل عوارض منفی و نامطلوبی در سازمان بر جای می گذارد که کاهش بهره وری، نارضایتی و معطلی مراجعان، کاهش انگیزه کارکنان و افزایش غیبت و جابه جایی از جمله آنهاست (هنک، ۲۰۰۶). تعلل در پاسخ به مشتری، یعنی از دست دادن مشتری؛ تعلل در تعمیر و نگهداری ماشین آلات، یعنی خرابی آنها و توقف خط تولید؛ تعلل در یادگیری و آموزش، یعنی فراموشی و از دست دادن استانداردهای کاری و عملیاتی؛ تعلل در استفاده از فرصت ها، یعنی از دست دادن بازار رقابت؛ و تعلل در انجام تغییر، یعنی کاهش احتمال ماندگاری. کارکنان و مدیران موفق با تمرین و تلاش این عادت را از خود دور کرده اند. مدیران عمل گرا بسیار سریع رشد می کنند زیرا سعی ندارند انجام کاری را به بهانه های مختلف به تعویق بیندازند، بلکه همواره می کوشند بهانه هایی را بیابند تا کاری را عملی سازند. اگر کارکنان کارها را به تعویق می اندازند، پیش از خرده گیری به آنها، باید چگونگی مدیریت را مورد بازنگری قرار داد. شاید انگیزه لازم برای آنها ایجاد نمی شود و یا شاید توقعات مدیر برای کارمندان، واضح و مشخص نیست. آخرین مشکل که حتما باید مورد توجه قرار گیرد، نداشتن برنامه کاری روزانه و هفتگی برای مدیر و کارمندان است. بسیاری از مردم هنگامی که صبح از خواب بیدار می شوند و می خواهند به سر کار بروند، نمی دانند چه کاری باید انجام دهند و منتظرند تا وقایع و اتفاقات، روز کاری را شکل دهد و این یک فاجعه است. کسی که برنامه روزانه خود را نداند، انگیزه بسیار کمی برای رفتن به محل کار خواهد داشت. منابع: ۱. آتش پور، سید حمید و امیری، ساناز (۱۳۷۸). چگونه می توان در محیط کار از تعلل ورزیدن جلوگیری کرد. مجله فولاد، ۴۲، صص ۴۱-۳۶. ۲. الیس، آلبرت و نال، ویلیام جیمز (۱۳۸۲). روان شناسی اهمالکاری؛ غلبه بر تعلل ورزیدن، ترجمه: محمد علی فرجاد. تهران:

انتشارات رشد.

Dobbins, R. & Pettman, B. O. (۱۹۹۸). Creating more time, Equal opportunities. ۳ international, Vol. ۱۷ No. ۲, pp. ۱۸-۲۷.۴. Dubrin, A. J. (۲۰۰۴). Applied psychology: individual and organizational effectiveness. Prentice-Hall.۵. Ellis, A. & Knaus, W. (۲۰۰۲). Overcoming procrastination. New York: New American Library.۶. Ferrari, J. R., & Tice, D. M. (۲۰۰۰). Procrastination as a self-handicap for men and women: A task-avoidance strategy in a laboratory setting. Journal of Research in Personality, ۳۴, ۷۳-۸۳.۷. Neenan, M. (۲۰۰۸). Tackling Procrastination: An REBT Perspective for Coaches. J Rat-Emo Cognitive-Behavioral Therapy ۲۶:۵۳-۶۲.۸. Ross, B. L. (۲۰۰۸). The price of Procrastination. Available at [http:// WWW. Uliveandlearn.com](http://WWW.Uliveandlearn.com).۹. Steel, p. (۲۰۰۳). The nature of procrastination, Haskayne, Ucalgary. Ca/research/working/paperresearch/.../۲۰۰۳.

* مرجان فیاضی: دانشجوی دکتری مدیریت بازرگانی - گرایش رفتار سازمانی در دانشگاه علامه طباطبایی و مدرس دانشگاه فردوسی * منیژه کاوه: دانشجوی دکتری روانشناسی در دانشگاه علامه طباطبایی و مدرس دانشگاه

نقش همت در رشد شخصیت

دیدار آشنا

اصولا معیار ارزش انسان به اراده اوست. به مقتضای همت انسان و ارج و قدر هر کسی به قدر همت اوست که عالی باشد یا دانی، بلند همت باشد یا دون همت. (۱) انسان با همت خویش اوج می‌گیرد، چنان‌که پرنده با بالهایش آسمان‌ها را در هم می‌نوردد. امیرمؤمنان حضرت علی علیه السلام در این باره می‌فرماید: «قدر و ارزش هر انسانی به قدر همت اوست.» (۲) در جای دیگر می‌فرماید: «شرف انسان به همت‌های عالی اوست نه به استخوان‌های پوسیده نیاکان.» (۳) انسان به هر کاری همت گمارد و اراده کند می‌تواند آن را انجام دهد. خواستن اراده کردن است و اراده کردن تصمیم گرفتن. شاعر نیز چنین می‌سراید: همت اگر سلسله جنبان شود مور تواند که سلیمان شود آن را که عقل و همت و تدبیر و رای نیست خوش گفت پرده‌دار که کس در سرای نیست. (۴) فرد و یا جامعه‌ای اگر کاری را اراده کنند، می‌توانند آن را انجام دهند. توفیق انجام کار، همان عزم و اراده انجام آن است. حضرت امام صادق علیه السلام در این زمینه می‌فرماید: «هرگز بدنی از انجام آنچه که اراده کرده و همت گماشته، ضعیف نخواهد شد.» (۵) داشتن اراده‌ای قوی و تزلزل‌ناپذیر، مختص اقویاست. موفقیت و شکست ما وابسته به این است که دارای اراده قوی یا ضعیف باشیم. هر چه موانع و مشکلات ما برای انجام کاری بیش‌تر باشد، اراده قوی‌تر و همت والاتر و نیز انرژی بیش‌تری لازم خواهد بود. داشتن اراده قوی، اولین قدم برای تحصیل موفقیت است. زیرا انسان با اراده قوی همواره با مشکلات مبارزه کرده و تسلیم نمی‌شود. برای فرد با اراده، هیچ امری غیرممکن نیست، کسی که دارای عزم راسخ است، می‌تواند جهان را مطابق میل خود عوض کند. (۶) قرآن یک اصلی را تعلیم می‌دهد که در همه امور باید مورد توجه و قابل تعمیم باشد. می‌فرماید: "لیس للانسان الا ما سعی" (۷) سعادت هر کس در گرو عمل اوست. (نجم: ۳۹) یکی از نشانه‌های عزم و اراده و تصمیم جدی، پایداری و مقاومت است. بیش‌تر نوابغ و اندیشمندان، بیش از آن که متکی به قدرت نبوغ خویش باشند، از همت و استقامت و بردباری بهره برده‌اند. البته، همواره رسیدن به موفقیت، مشکلاتی به همراه دارد. صبر و شکیبایی و استقامت و بردباری، از شیوه مردان بزرگ، کامیاب و موفق جهان است. نقل سرگذشت سکاکی دانشمند بزرگ قرن هفتم هجری، بسیار جالب است. وی در سی سالگی شروع به تحصیل

کرد. با این که آموزگار وی از موفقیت او مایوس بود، اما او با شور و پشتکار عجیبی مشغول تحصیل شد. آموزگار برای ارزیابی میزان درک و هوش و فهم وی، مساله ساده‌ای را برای او طرح کرد و آن یک مساله از فقه شافعی بود: «پوست سنگ با دباغی پاک می‌شود.» سکاکی آن را زیاد تکرار کرد و با شور شوق آماده ارائه تکلیف خود به استاد شد. فردای آن روز سکاکی در پاسخ به سؤال روز گذشته معلم گفت: «سنگ گفت: پوست استاد با دباغی پاک می‌شود.» در این لحظه، شلیک خنده شاگردان و معلم بلند شد. ولی روح آن نوآموز سالمند، به اندازه‌ای بلند بود که از این عدم موفقیت در امتحان، شکست نخورده و ده سال تمام در این راه گام نهاد. ولی به علت بالابودن سن، تحصیل او رضایت‌بخش نبود. روزی برای حفظ درس به صحرا رفته و اثر ریزش باران را روی صخره‌ای مشاهده کرد و از دیدن این منظره پند گرفت و گفت: «هرگز دل و روح من سخت‌تر از این سنگ نیست اگر قطرات دانش بسان آب باران در دل من جاری شود، به طور مسلم اثر نیکویی در روان من خواهد گذارد.» او به شهر بازگشت و با شور زائدالوصفی مشغول تحصیل شد و بر اثر استقامت و پشتکار، یکی از نوابغ ادبیات عرب گردید. وی کتابی در علوم عربی انتشار داد که مدت‌ها محور تدریس در دانشکده‌های اسلامی بود. (۸) مرحوم ملک الشعراء بهار، مقاومت سرسختانه چشمه‌سار را در برابر صخره‌ای بزرگ این گونه به نظم درآورده است: جدا شد یکی چشمه از کوهسار بره گشت ناگه به سنگی دچاره نر می‌چنین گفت با سنگ سخت‌ترم کرده راهی ده ای نیکبختولی سنگ چون خوگران بود سرزدش سیلی و گفت دور ای پسر نچنیدم از سیل دریا گرایکه ای تو، که پیش تو جنم ز جایش چشمه از پاسخ سنگ سردبه کندن در ایستاد و ابرام کرد بسی کند و کاوید و کوشش نمود کزین سنگ خارارهی برگشودز کوشش به هر چیز خواهی رسیبه هر چیزی خواهی کماهی رسی (۹) باید توجه داشت که همواره باید در ترسیم اهداف بهترین، والا-ترین و ارزشمندترین آن‌ها را برگزید و برای دستیابی به آن‌ها اقدام نمود. امیرمؤمنان علی علیه السلام می‌فرماید: «بهترین همت‌ها، بزرگ‌ترین آن‌هاست.» آری این همت‌های بزرگ و اهداف والا هستند که انسان‌ها را به تلاش‌های ارزشمند، مداوم، پی‌گیر و خستگی‌ناپذیر فرا می‌خوانند. (۱۰) همچنین امام حسین علیه السلام از پیامبر بزرگوار اسلام صلی الله علیه و آله نقل می‌فرماید: «خدا کارهای بلند و همت‌های والا- را دوست دارد و از کارهای سست و همت‌های فرومایه کراهت دارد.» (۱۱) کسانی که افکار بلند و همت‌های والا دارند، نمی‌توانند همت خود را در دائره کوچکی محصور سازند و همواره پس از نیل به مقصود، خود را در آستانه مقصد دیگر می‌بینند. بنابراین، باید از آغاز کار، اهداف را بلند در نظر گرفت. واقعیت هم همین است. تا انسان خود را برای اهداف بلند آماده نسازد، به سختی به اهداف کوچک‌تر دست می‌یازد. سعدالدین تفتازانی، از پایه‌گذاران فن بلاغت در اسلام است. روزی خواست از میزان همت فرزند خود آگاه شود. به او گفت: «پسرم هدف تو از تحصیل چیست؟» پسر گفت: «تمام همت من این است که از نظر معلومات به پایه شما برسم.» پدر از کوتاهی فکر فرزند متأثر شد و با لحن تاسف‌آور گفت: «اگر همت تو همین است، هرگز به نیمی از مراتب علمی من نخواهی رسید، زیرا افق فکر تو فوق‌العاده کوتاه است. من که پدر تو هستم آوازه علمی امام صادق علیه السلام را شنیده و از مراتب دانشش، به وسیله آثاری که از او به یادگار مانده بود، آگاه شدم. در آغاز تحصیل، تمام همت من این بود که به پایه علمی این شخصیت بزرگ برسم. من با این مت‌بلند، به این درجه از علم رسیده‌ام که مشاهده می‌کنی و هرگز قابل قیاس با مقام آن پیشوای بزرگ نیستم. تو که اکنون چنین همت کوتاهی داری، پیمان شوق و شورت در نازل‌ترین درجات علمی لبریز خواهد گردید و دست از تحصیل خواهی کشید.» لذا باید کوشش کنیم تا در خود همت‌های عالی به وجود آوریم. شاید زیباترین اندیشه در باب بلندهمتی، را بتوان از خواجه لسان الغیب، حافظ شیرازی دریافت: همت‌حافظ و انفس سحرخیزان بود که ز بند غم ایام نجاتم دادند مولوی می‌گوید: آب کم جو تشنگی آور به دستتا که جو شد آب از بالا و پست (۱۲) البته، باید توجه داشت که همت والا با بلندپروازی تفاوت دارد. برخی افراد بدون در نظر گرفتن توانایی‌ها و استعدادهای درونی خویش، افکاری بلندپروازانه دارند که هرگز به آن دست نخواهند یافت و در واقع، برخلاف جریان آب شنا می‌کنند. در این صورت، است که شخص یا دچار شکست می‌شود و یا با موفقیت ناچیزی روبرو

می‌شود. لذا به افراد، به ویژه نوجوانان و جوانان توصیه می‌شود که با شناسایی استعدادهای خویش به کمک مشاورین روانشناس، با همت‌های عالی و عزم و اراده‌ای پولادین درصدد شکوفایی استعدادهای بالقوه و نهانی خویش برآیند. پی نوشت: ۱. عباسعلی اختری، مدیریت علمی مکتبی از دیدگاه اسلام، ص ۱۲۱۲. نهج البلاغه، صبحی، حکمت شماره ۴۷۳. غررالحکم و درالکلم، ص ۸۷۴. محمدرضا شرفی، بینش‌های تربیتی، ص ۳۲۵. وسائل الشیعه، ج ۱، ص ۳۸۶. عباسعلی اختری، پیشین، ص ۱۲۲ و ۱۴۵۷. نجم ۳۹۸/ جعفر سبحانی، رمز پیروزی مردان بزرگ، ص ۳۹ و ۴۰۹. همان، ص ۴۱ و ۴۲۱۰. محمدحسن نبوی، مدیریت اسلامی، ص ۶۵ و ۶۶۱۱- عبدالله جوادی آملی، اخلاق کارگزاران در حکومت اسلامی، ص ۷۹، به نقل از: تاریخ یعقوبی، ج ۲، ص ۲۴۶۱۲- جعفر سبحانی، پیشین، ص ۵۶ و ۵۷ منبع: ماهنامه دیدار آشنا، شماره ۱۸

چه "شانسی" داریم ما

۰۶:۵۱

چه "شانسی" داریم ما؟ مهدی یاراحمدی خراسانی

اشاره: تنها شانسی که همه ما انسان‌ها از آن بهره مندیم، شانس زندگی است. ما زنده ایم و این بزرگترین هدیه ای است که می‌توانستیم در هستی دریافت کنیم. ما از بین میلیاردها میلیارد موجودی که هرگز حتی اجازه یک لحظه موجودیت نیافتند، این شانس را پیدا کردیم که به هستی پا بگذاریم و خود و زندگی را برای یکبار هم که شده تجربه کنیم. پس هیچ انسانی در خوش شانس بودن خود نباید حتی لحظه ای تردید کند. بسیار مشاهده می‌شود در میان برخی افراد غلطی مصطلح است که بر اساس آن در یک جریان اسنادی موفقیت‌های دیگران را به "خوش شانسی" و "عدم موفقیت خود را به "بدشانسی" نسبت می‌دهند. بی شک موفقیت و پیروزی، یک فرایند تجربی و علمی است که با آزمون‌های فراوانی، راهکارهای آن مشخص شده که شناخت و به کارگیری آن راهکارها، موفقیت را در دسترس ما می‌نهد و ناآگاهی نسبت به آن‌ها، کامیابی را به کام مرگ می‌سپرد. هرچند باورهای ناهنجار و راهکارهای ناشایستی از قبیل خوش شانسی یا بدشانسی در برخی جوامع رواج یافته است، لکن درک باورهای درست و راهکارهای بایسته، تنها راه حل بنیادی دست یافتن به پیروزی است. شانس در فرهنگ فارسیاصول واژه «شانس» فرانسوی و به معنای فرصت است و در فارسی قدیم این واژه وجود نداشته است. در لغت نامه دهخدا واژه شانس به معنای بخت و اقبال، اختر و طالع به کار رفته است. همچنین در فرهنگ فارسی عمید در زیر شاخه های شانس واژه بدشانسی آمده است. معنای واژه بدشانسی می‌تواند در زوایایی به معنی سرنوشت و بی بهره نیز باشد. سرنوشت به خاطر این که افراد معتقدند با تمام تلاش و کوشش و استعداد و نبوغی که در رسیدن به هدف دارند ولی به هدف خویش نمی‌رسند و مرسوم است که مثلاً بر پیشانی این گونه افراد کلمه ی بدشانسی را از ازل نوشته اند و البته این مقوله چه اندازه صحت و سقم برمی‌دارد موضوعی است که در ادامه بدان خواهیم پرداخت. در مورد واژه ی بی بهره نیز می‌توان مصادیق مختلفی را عنوان کرد. مثلاً می‌توان گفت که برخی از افراد بر این اصل استوارند که در امور و منویات زندگی اجتماعی با آن که در تکاپو و تلاش مضاعف اند ولی بهره ای نمی‌برند که البته این موضوع نیز جای تأمل دارد. واقعاً شانس چیست؟ شانس چه چیزی است؟ آیا واقعیت دارد؟ این مسئله سؤال بسیاری از مردم است. شانس در واقع نوعی انرژی است. خیلی وقت‌ها وقتی به چیزی که معتقد هستیم به سرمان می‌آید. به عنوان مثال معتقدیم که بعد از هر خنده گریه هست. این باعث می‌شود که ناخودآگاه از ما انرژی‌هایی ساطع شود که در جهان هستی تأثیر گذار باشد. این تفکر ناخودآگاه دوست دارد ما را به سمتی ببرد که ما معتقد به آن هستیم بنابراین ما را به سمت گریه کردن می‌کشاند و ما در تمام لحظات بدون اینکه خودمان بدانیم به سمت گریه کردن سوق پیدا می‌کنیم. وقتی ما احساس کنیم خوش شانس هستیم بر روی محیط و جهان هستی تأثیر می‌گذاریم. فکر ما احساس ما و باورهای ما باعث می‌شود انرژی‌هایی در دنیا پخش شود که ما را به

سمت خوش‌شانسی هدایت کند. و همین‌طور هم بدشانسی. هر انسانی که معتقد است بسیار بدشانس است همیشه بدشانسی می‌آورد. بین افرادی که می‌شناسیم خیلی‌ها را می‌بینیم که به بدشانسی خود معتقد هستند و همچنان بدشانسی می‌آورند. بهتر است از این به بعد فکر کنیم خوش‌شانسیم. به هر حال اگر هم هیچ تأثیری نداشته باشد این فایده را دارد که روحیه بهتری برای زندگی داریم و در خیلی از موقعیت‌ها از اعتماد به نفس بیشتری برخوردار خواهیم بود. ریشه‌پیدایش اندیشه‌ی "شانس" در اجتماع این خیال باطل با آن قدرت عظیم از کجاست که تصور شده قدرت شانس از عقل، علم، کار، کوشش، هنر، صنعت، زور و... بالاتر است؟ همواره در جوامع مختلف افرادی زندگی می‌کرده‌اند که عمری را به سعی و عمل می‌گذرانده اما در محرومیت بوده ولی در عوض افرادی بیکار و یا کم‌تلاش که همواره برخوردار و مرفه بوده‌اند. چون برخی هرچه در جامعه خودشان دیده‌اند این‌طور بوده، کم‌کم همه این بی‌نظمی‌ها و مظالم اجتماعی را شکلی فلسفی داده‌اند و آن را شانس و یا بخت نامیده و گاهی آن را به باد ناسزا گرفته‌اند. فکر و فلسفه شانس هیچ علتی ندارد جز مظالم و ناهمواری‌ها و بی‌عدالتی‌های اجتماعی. در واقع الهام‌کننده‌ی این فکر ناصحیح، هرج و مرج‌ها و بی‌عدالتی‌های اجتماعی است. در این راستا دو منبع الهام بیشتر نداریم: یکی دین است و منبع دیگر عقل و علم و فلسفه. در همه قرآن و کلمات پیغمبر (ص) و ائمه (ع) نامی از بخت و شانس نمی‌بینیم. همچنین کتب فلسفه از قدیم هر وقت از شانس بحث کرده‌اند به عنوان یک موهوم از آن یاد کرده‌اند. پس مبداء الهام بخش این فکر شیطانی چیزی جز بی‌نظمی‌ها و پستی و بلندی‌های بی‌جهت و اولویت‌های بلااستحقاق نیست. هر وقت عدالت اجتماعی متزلزل شود، استحقاق‌ها رعایت نشود، حقوق مراعات نگردد، در تعویض مشاغل حساب‌های شخصی و توصیه و پارتی مؤثر باشد، فکر شانس و امثال این‌ها قوت می‌گیرد و توسعه پیدا می‌کند، چون در واقع معنی بخت و شانس این است که هیچ چیز شرط هیچ چیز دیگر نیست جایگاه شانس از نظر اسلام و سنت‌ها مشخص در شرایط یکسان آفریده نشده‌اند و مقدرات آنها نیز یکسان نیست. اما در نگاه عموم مردم که بسیاری از علل و عوامل پنهان است و تنها به فعالیت ظاهری شخص توجه می‌کنند از سودهای کلان او تعبیر به خوش‌شانسی می‌کنند. شانس به معنای تصادف، در سنت پیامبر (ص) و مکتب اسلام جایگاه ندارد و درست نمی‌باشد چرا که با اصل علیت منافات دارد. چون اصل علیت عمومی و نظام اسباب و مسببات بر جهان و جمیع وقایع و حوادث جهان حکم فرماست و هر حادثی ضرورت و قطعیت وجود خود را و همچنین شکل و خصوصیت زمانی و مکانی و سایر خصوصیات وجودی خود را از علل متقدمه خود کسب کرده است و یک پیوند ناگسستنی میان گذشته و حال و استقبال میان هر موجودی و علل متقدمه او هست. اما باید دیدگاه ما نسبت به علت‌ها گسترش یابد و علاوه بر علت‌های مادی و ظاهری به علت‌های روحی و معنوی نیز توجه کنیم و حتی تأثیر نسل‌های گذشته در نسل آینده را نادیده نگیریم (شهید مطهری، انسان و سرنوشت، ص ۵۵) در نگاه اسلامی هیچ چیز در عالم از روی تصادف و اتفاق رخ نمی‌دهد. همه چیز در نظامی متقن، متکی بر سلسله علل خویش هستند. ولی ما از آن جایی که علل را نمی‌شناسیم، نامش را تصادف و شانس می‌گذاریم. اگر پرده از روی سلسله علل کنار رود، خواهیم دید که هیچ چیز اتفاقی وجود ندارد، گرچه برخی از این علل از اختیار و علم ما خارج باشد. بنابراین باید کوشید تا با فراهم کردن اسباب و عوامل در هر زمینه‌ای، به ایجاد بخت و شانس پرداخت؟! خوش‌شانسی و بدشانسی، بیشتر از آن که معلول علت‌های ناشناخته باشد، دست‌آورد تفکر و اندیشه هر شخص درباره خویشتن است. کسی که به هر دلیلی، خود را همواره بدشانس می‌داند، طبیعتاً عملی متناسب با آن بروز می‌دهد و زمینه‌ساز بدشانسی خویش می‌شود. نکته دیگر آن که ممکن است رفتارهایی از ما سر بزنند - که عواقب آن مدت‌ها بعد ظاهر می‌گردد - ولی آدمی نتواند ریشه آن را دریابد. و قرآن قاعده‌ای کلی در این گونه موارد به دست می‌دهد و آن این است: «ما اصابتك من سيئه فمن نفسك آنچه از بدی‌ها به تو می‌رسد، دست‌آورد عمل خودت می‌باشد» (نساء، آیه ۷۹). گاهی در میان مردم، شانس به مقدرات الهی اطلاق می‌گردد. مثلاً - به شخصی که روزیش زیاد است و معمولاً در کارهای اقتصادی سود می‌کند می‌گویند فلانی خوش‌شانس است که برای تحلیل این مطلب باید با نگاهی گسترده‌تر به عوامل پدیده‌ها نگریم و علاوه

برفعالیت‌های ظاهری شخص، به شرایط روحی و معنوی فرد و حتی تأثیر نسل‌های گذشته و تأثیر دعا یا نفرین دیگران در زندگی فرد و دیگر عوامل آشکار و پنهان در همواری یا ناهمواری زندگی توجه نمود که اگر منظور از شانس این معنا باشد ریشه در روایات و آیات دارد. زیرا از نظر دین نیز این مسأله مورد قبول است. «والله فضّل بعضکم علی بعض فی الرزق...» (نحل، آیه ۷۱) سخن پایانی "بخت و شانس" بدین معنا که پیش آمدی بدون علت به وجود بیاید، وجود ندارد، زیرا هر چه از عدم پا به عرصه وجود گذارد، ممکن الوجود است و هر ممکن الوجودی نیازمند علت است، و قانون علیت و نیازمندی هر پدیده به علت پدید آورنده، از بدیهیات است. از این رو در جهان هر حادثه‌ای اتفاق افتد، بشر به طور غریزی دنبال علتش می‌گردد. پس نمی‌توانیم به چیزی با عنوان بخت و شانس معتقد باشیم و آن را از علل و اسباب دور بدانیم. در مواردی که مردم پیش آمد خوب را به شانس و اتفاق بد را به بخت نسبت می‌دهند، حاکی از جهل آنان از علل و اسباب پنهانی است. گاهی ممکن است برای فردی پیش آمدهای خوب و نافع رخ بدهد که گفته می‌شود فلانی شانس دارد. که در واقع اینجا شانس نیست که علت و سبب رخ دادها شود، بلکه پیش آمدها منتسب به علت است و ما از آن آگاه نیستیم، مثلاً ممکن است رویکرد خوب بر اثر دعای خیر پدر و مادر، یا برای آزمایش، یا صفای باطن فرد، یا خوشحال نمودن یک بنده خدا باشد. آنچه اسلام به پیروانش تعلیم نموده، این است که همه خوبی‌ها را از خدا بدانیم و تمام بدی‌ها را به خود نسبت دهیم: "آنچه از نیکی‌ها به تو می‌رسد، از خدا است، و آن چه از بدی به تو می‌رسد، از تو است."

هنر رفتار با افراد دشوار

نویسنده: مرجان فیاضی - لیحه میرزاده

خلاصه: همه ما هر روز با افراد دشوار سر و کار داریم. گاهی اوقات کافی است در آینه نگاه کنیم تا یکی از آنها را ببینیم. شما نمی‌توانید همیشه از افراد مسئله ساز دوری کنید. شناخت این افراد و چگونگی برخورد با آنها به شما کمک خواهد کرد تا ارتباطات بهتری داشته باشید. این مقاله روشهایی را برای شناخت و برقراری ارتباط با افراد دشوار بیان می‌کند. اداره موقعیتهای دشوار، بخشی از زندگی روزانه ماست. همه ما هر روز با افراد دشوار سر و کار داریم و این افراد را می‌شناسیم. شاید هیچ چیز به اندازه برخورد با این افراد، خسته کننده و ملال آور نباشد. مقدمه‌داره موقعیتهای دشوار، بخشی از زندگی روزانه ماست. همه ما هر روز با افراد دشوار سر و کار داریم و این افراد را می‌شناسیم. شاید هیچ چیز به اندازه برخورد با این افراد، خسته کننده و ملال آور نباشد. این افراد انرژی ما را تحلیل می‌برند، احساساتمان را تحریک می‌کنند، حوصله همه را سر می‌برند و ما را در حالتی نامطلوب قرار می‌دهند. این رفتارها در محل کار براحتی می‌توانند یک محیط شاد را نابود کنند، کارایی را کاهش دهند و روحیه افراد را پایین آورند. هر یک از ما نیز به نوعی در درون خود شخصیت دشواری را پنهان کرده ایم. گاهی اوقات کافی است در آینه نگاه کنیم تا آن را بهتر ببینیم. برخی از ما می‌توانیم این شخصیت را بخوبی مخفی کنیم اما گاهی در موقعیتهای رقابتی و شرایط حاد (مثل رانندگی در ترافیک، انجام یک بازی رقابتی و ...) آن را نشان می‌دهیم. متأسفانه جامعه به ما یاد داده است که بهترین روش رفتار با افراد مسئله سازی که ما را آزار می‌دهند، نادیده گرفتن آنهاست. به همین علت از کودکی آموخته ایم با چنین افرادی معاشرت نکنیم. اما نادیده گرفتن این موقعیتهای به ضرر ماست چرا که نحوه برخورد ما با شخصیت دشوار درونی و دیگر افراد بدقلق هنری است که هر فردی از آن اطلاعی ندارد. برخورد مناسب با این افراد باعث می‌شود از فشارهای عصبی ناشی از رفتارهای ناشایست دیگران بکاهیم و کار خود را موثرتر و سودمندتر انجام دهیم. افراد دشوار (افراد بدقلق یا افراد مسئله ساز) در هر شکل و لباسی ظاهر می‌شوند، ولی خصوصیات مشترک همه آنها این است که رفتار و برخورد آنها همیشه برای یک نفر ایجاد مشکل می‌کند. هنگام برخورد با افراد دشوار باید علائمی را که از خود بروز می‌دهند بشناسیم و ماهیت آن را تشخیص دهیم. به

این ترتیب می‌توانیم اثر نامطلوب رفتار آنها را به کمترین حد برسانیم. این یک واقعیت مسلم است که هنگامی می‌توانیم در دیگران نفوذ کنیم که آنها را همانطور که هستند ببینیم نه آنگونه که آنها می‌خواهند یا خودمان میل داریم. ما باید حضور افراد دشوار را در زندگی مان بپذیریم. الهام گرفتن از تعالیم دینی و آموزه های مذهبی در این مورد به ما کمک می‌کند. تمامی انبیا الهی و افراد صالح در جریان انجام رسالت خود همواره با چنین افرادی برخورد داشته اند. رفتار دوستانه و به دور از خشونت آنها، الگوی مناسبی برای برخورد ما با افراد دشوار است. یادگیری کنترل احساسات و واکنشهای شخصی نیز هنگام برخورد با افراد دشوار اهمیت بسیاری دارد. باید از خود پرسیم چرا این افراد برای ما مسئله ساز هستند و سعی کنیم نگرش منفی نسبت به این اشخاص را در خود از بین ببریم، زیرا گاهی اوقات علت رفتارهای دشوار دیگران، رفتارهای غیر اصولی خود ماست. وقتی با یک فرد دشوار برخورد می‌کنیم باید به این موضوع توجه کنیم که چه چیز باعث می‌شود یک نفر چنین گفتار و رفتاری داشته باشد، در این صورت در موقعیتی قرار می‌گیریم که نه تنها می‌توانیم شرایط دشوار را کنترل کنیم، بلکه طرف مقابل را نیز یاری می‌دهیم مشکل خود را حل کند. انواع اشخاص مسئله ساز و روش برخورد با آنهاشما همیشه نمی‌توانید از افراد مسئله ساز دوری کنید. شناسایی انواع رفتارهای مسئله ساز به شما کمک می‌کند تا به نحو مطلوب موقعیتهای دشوار را بخصوص در سازمان اداره کنید. طبقه بندیهای مختلفی از انواع رفتارهای دشوار در مقالات و نوشته های گوناگون انجام شده است. در این مقاله سعی شده است تا با بهره گیری از منابع مختلف، انواع عمده افراد دشوار و بدقلق و روش برخورد با آنها مورد بررسی قرار گیرد. به طور کلی می‌توان انواع اصلی افراد دشوار را به صورت زیر طبقه بندی کرد: ۱- زورگو و متخاصمین شخصیت عصبانی و متخاصم است و عصبانیت خود را با اعمال زور نشان می‌دهد. خصومت، کینه توزی، استفاده از کلمات نیشدار، امتناع از کارهای گروهی و خودپسندی و تکبر از جمله ویژگیهای این افراد است. آنها دلشان می‌خواهد همیشه غالب و مسلط باشند و سعی می‌کنند با توسل به هر شیوه و روشی به خواسته های خود برسند. راه حل: درمقابل آنها بایستید، اما سعی نکنید با آنها بجنگید. هرگز رفتار آنها را تحمل نکنید بلکه در مقابل آنها قاطع، محکم، جسور و با اعتماد به نفس باشید. ۲- همیشه شاکیز نظر این افراد تنها چیزی که زندگی به آنها عطا کرده، بدشانسی است. آنها به جای پیدا کردن راه حل برای مسائل و مشکلات، عادت کرده اند که شکایت کنند و بهانه بگیرند. نگرشهای این افراد مسموم و متاسفانه بیماری آنها واگیر است. این افراد بندرت سعی می‌کنند شرایط ناخواسته را تغییر دهند، در عوض دائم دقیقا مثل بچه ای که به او اجازه کاری داده نمی‌شود رفتار می‌کنند. اجازه ندادن باعث منفی بافی او می‌شود. جمله معروف آنها این است: «هیچ کس مرا دوست ندارد». راه حل: به این افراد نشان دهید که مسائل آنها را می‌بینید و می‌شنوید، زیرا آنها به محیط حمایتی و تشویق احتیاج دارند. همچنین باید سطح فشار و استرس را برای این افراد پایین آورد. علاوه بر این به آنها اجازه شکایت کردن ندهید، مگر زمانی که راه حلی برای مشکل پیش آمده داشته باشند. ۳- وسواسی و کمال گرا این افراد دلشان می‌خواهد کارها به بهترین نحو ممکن انجام گیرد. چنین افرادی درعین حال که ممکن است خسته کننده و ملال آور به نظر رسند، اما دارای مهارتهای تجزیه و تحلیلی اند که مستلزم توجه زیاد به جزئیات است. استانداردهای عملکرد این افراد در سطح بسیار بالایی قرار دارد. در برخی مواقع کار خوبی که توسط دیگران مورد تمجید واقع می‌شود از نظر این افراد قابل قبول نیست. جمله معروف آنها این است: «این کار می‌توانست بهتر انجام شود». راه حل: در صورتی که در برخورد با این افراد، واقعیتها و منطق را ارائه دهید، می‌توانید بهترین بهره را از آنها ببرید. در عین حال حرفهای این افراد را درباره بهتر انجام شدن کارها جدی نگیرید. آنها معمولا نقاط ضعف خودشان را بیان می‌کنند نه نقاط ضعف شما را. سعی کنید با این افراد به گونه ای کار کنید تا بتوانند انتظارات واقعی برای خود و دیگران داشته باشند و مطابق انتظارات واقعی عمل کنند. ۴- افراد یخیاین افراد برای تغییر آمادگی ندارند و هر چند کوچک - می‌تواند آنها را نگران و آشفته سازد و آغازی برای رفتار منفی در آنها باشد. جمله معروف آنها این است: «راه قدیمی بهتر است». راه حل: در مقابل این افراد صبور باشید، زیرا ممکن است در مسیر انجام تغییرات مانع

تراشی کنند. این افراد را در تغییر درگیر کنید یا از تغییرات تدریجی برای ایجاد فرصت مناسب برای آنها استفاده کنید. ۵- افراد بستهراههای برقراری ارتباط با این افراد مسدود است. این افراد بسیار تودار و دیرجوش هستند و تنهایی و خلوت را به بودن در میان جمع ترجیح می دهند. آنها هرگز درباره تفکرات و احساسات خود صحبت نمی کنند و به همین دلیل ارتباطات محدودی دارند. « حوصله ندارم» یا « فعلاً وقت ندارم» از جملاتی است که آنها برای فرار از جمع از آن استفاده می کنند. راه حل: برای برقراری ارتباط با این افراد باید حوصله کنید. ممکن است مدتی طول بکشد تا این گونه افراد احساس راحتی بکنند و با شما راحت تر و بهتر برخورد کنند. هنگام صحبت با این افراد از سوالات باز استفاده کنید و آنها را به شرکت در بحثها تشویق کنید. ۶- کم حرف و منفعل این افراد زیاد سخن نمی گویند. حتی اگر اصرار کنید، فریاد بکشید یا از آنها خواهش کنید، جوابی بیشتر از آری یا خیر نخواهید شنید. این افراد حتی زمانی که باید از حقوق خود دفاع کنند، ساکت می مانند. در نتیجه غالباً مورد ظلم قرار می گیرند. فرد منفعل همیشه احساس ناامنی می کند و اعتماد به نفس بسیار پایینی دارد. آنها غالباً از شرکت در تصمیم گیریها امتناع می کنند و یا نظری ارائه نمی دهند. راه حل: این افراد شدیداً به اعتماد به نفس و حمایت احتیاج دارند و باید بطور مستقیم از آنها انجام اموری را که می توانند انجام دهند خواسته شود. تشویق نیز در ایجاد اعتماد به نفس آنها بسیار موثر است. ۷- افرادی که می گویند: « کار من نیست» این افراد دائم از زیر بار قبول مسئولیتهای بیشتر شانه خالی کرده و منفی بودن خود را بار د کردن انجام کارهایی که باید برعهده بگیرند، ظاهر می کنند. معمولاً دوستان و همکاران این افراد باید کارهای مربوط به آنها را انجام دهند و این در حالی است که این افراد انجام آن کارها را جزء وظایف آنها می دانند نه وظایف خودشان. جمله معروف آنها این است: این کار جز وظایف و شرح شغلی که من باید انجام دهم نیست». راه حل: سعی کنید شرح شغل این افراد را واضح و روشن در اختیار آنها قرار دهید، تا جایی برای توجیحات آنها باقی نماند. بازرسی و کنترل غیر محسوس نیز در برخی مواقع می تواند کارساز باشد. ۸- شایعه پراکن ها این افراد از شایعه بعنوان سلاح قوی جهت کنترل روی دیگران و محیط استفاده می کنند. آنها با پخش شایعه و درگیر کردن دیگران در مسائل مربوط به آن لذت می برند و احساس مهم بودن می کنند. جمله معروف آنها این است: « اجازه بده من بگویم چه اتفاقی دارد می افتد». راه حل: بهترین راه جلوگیری از شایعه سازی در سازمان، دادن اطلاعات و حقایق لازم و کافی به افراد است. وقتی افراد سازمان از کلیه اطلاعات مربوط به مسائل سازمان آگاهی داشته باشند، به شایعه و افراد شایعه پراکن توجهی نمی کنند. در نتیجه انگیزه ای برای این افراد بمنظور ایجاد شایعه و پخش آن باقی نمی ماند. ۹- افراد منفی گرا این افراد نگرش بدی نسبت به دنیا دارند. آنها فکر می کنند که دنیا بر سرشان خراب شده است. آنها از شیوه انجام امور ناراضی هستند و مهم نیست شما چقدر تلاش کنید تا کاری برایشان انجام دهید. در واقع این افراد همیشه نیمه خالی لیوان را می بینند و برای انجام یک کار بیشتر بر عواقب منفی آن تأکید دارند تا نتایج مثبت. این افراد اعضای خوبی برای کارهای گروهی نیستند. جمله معروف آنها این است: « من می دانم این کار شدنی نیست». راه حل: تغییر نگرش افراد منفی گرا کار آسانی نیست. اما شما باید آنها را مجبور به تطبیق با عاداتهای مثبت کنید تا از عاداتهای منفی دور شوند. ایجاد تفکرات مثبت و نشان دادن نتایج خوب کارهایی که او امیدی به انجام آنها نداشته است، می تواند به این اشخاص کمک کند. ۱۰- افراد غیر متعهد این افراد آنقدر برای انجام کاری بهانه می آورند تا شخص دیگری آن را انجام دهد و یا آنقدر در انجام تصمیمی تعلل می کنند که ارزش آن از بین می رود. آنها کار خود را بطور جدی انجام نمی دهند، زیرا کار برای آنها اولویت ندارد. انجام امور شخصی و پرداختن به مسائل غیر کاری برای آنها مهمتر از انجام کارهای سازمانی است. جمله معروف آنها این است: « او می تواند منتظر شود». راه حل: دلیل اصلی تأخیر و تعلل آنها را سوال کنید. این افراد معمولاً احتیاج به اهداف و استانداردهای واضح و انتظارات رسمی دارند و اینها باید به او ابلاغ شود. همچنین آنها به یک سیستم نظارتی بسته نیازمندند تا نتوانند براحتهای خود از زیر کار شانه خالی کنند. ۱۱- افراد همیشه منتقد این افراد همیشه با کلمات نیشدار و انتقادات بی مورد خود، دیگران را آزار می دهند. آنها درباره هر ایده ای، انتقادات خاص خود را دارند؛ چه آن

ایده، خوب باشد یا بد _ هدف این افراد مخالفت با تمام چیزهایی است که گفته می‌شود. آنها هر جا می‌روند مشکلات را پیدا می‌کنند. جمله معروف این افراد این است: «ایده بدی است». راه حل: در مذاکره و گفتگو با افراد انتقاد کننده بر اطلاعات تمرکز کنید. از آنها درباره علت انتقاد و مخالفتشان سوال کنید و همیشه آنها را برای اطلاعات بیشتر تحت فشار قرار دهید. هرگز رفتارهای نامناسب چنین افرادی را تأیید نکنید. ۱۲- افراد خودخواه افراد خودخواه، همیشه می‌خواهند راه خود را ادامه دهند و فکر می‌کنند همه چیز را می‌دانند. در واقع این افراد می‌خواهند نداشتن امنیت خود را به گونه‌ای پنهان کنند. راه حل: با این افراد تنها بر اساس حقایق و واقعیتها رفتار کنید. قبل از ملاقات با آنها تمام اطلاعات مورد نیاز را بدست آورید و خود را برای پاسخ به سوالات آنها آماده کنید. به یاد داشته باشید برخورد تهاجم آمیز یا تسلیم در برابر آنها کارساز نخواهد بود. ۱۳- افراد فداکار (قربانی) این افراد قلب خونین سازمان هستند. آنها زود سرکار می‌آیند و دیر می‌روند و یار و پشتیبان همکاران و دوستانشان هستند. از آنها هرکاری که بخواهید انجام می‌دهند، زیرا این افراد معمولاً به دلیل مسائل شخصی ترجیح می‌دهند بیشتر اوقات زندگی خود را در محیط سازمان بگذرانند. در صورتی که از خدمات آنها قدردانی نکنید، منفی‌گری آنها آغاز می‌شود. جمله معروف افراد فداکار این است: «من زندگی ام را وقف این شرکت کردم، ولی برای هیچ کس مهم نیست». راه حل: به حرفهای این افراد گوش دهید و به آنها نشان دهید که وجودشان تا چه اندازه برای سازمان اهمیت دارد. از تلاشها و همکاری آنها صمیمانه قدردانی کنید و این کار را در حضور دیگر کارکنان انجام دهید. ۱۴- افراد خود سرزنش کنان این افراد همواره کمبودهایی را در عملکرد کاری و رفتاری خود می‌یابند و دائم خود را ملامت می‌کنند. آنها از هیچیک از جنبه‌های زندگی شخصی و کاری خود راضی نیستند. جمله معروف آنها: «من تویخ خواهم شد. من می‌توانستم این کار را بهتر انجام دهم». راه حل: اعتماد به نفس آنها را بالا ببرید و از کارهای مثبت و خوب آنها قدردانی کنید. به آنها نشان دهید آنطور که خودشان فکر می‌کنند بی‌دست و پا و کار خراب کن نیستند. ۱۵- افراد پرحرفین افراد به قدری حرف می‌زنند که اجازه صحبت به افراد دیگر نمی‌دهند. جالب اینجاست که بیشتر حرفهای آنها اصلاً ربطی به موضوع مورد بحث ندارد و صرفاً از دست دادن وقت و زمان مفید است. راه حل: برخورد با این افراد این است که به آنها تنها چند دقیقه فرصت صحبت کردن داده شود. در صورتی که باز هم به حرف زدن ادامه دادند، به هیچ وجه رفتار آنها را تحمل نکنید. به آنها بگویید، باید بروید و فرصتی برای گوش دادن به حرفهای آنها ندارید. ۱۶- افراد نامنظمین افراد در انجام وظایف و شرکت در جلسات، نظم و ترتیب را رعایت نمی‌کنند و نوعی آشفتگی در رفتار و کردار آنها دیده می‌شود. آنها دائم به دنبال وسایل خود می‌گردند و همیشه در جلسات تأخیر دارند. راه حل: برای برخورد با این افراد نظم و انضباط را عامل مهمی در ارزیابی عملکردشان اعلام کنید و آنها را به مرتب بودن تشویق کنید. ۱۷- افراد بی مسئولیتین افراد تحمل قبول مسئولیت یا تویخ بابت اشتباه را ندارند. آنها از زیر بار مسائل شانه خالی می‌کنند و انگشت اتهام خود را همیشه به سمت دیگران نشانه می‌روند. جمله معروف آنها این است: «من این کار را نکردم، فلانی آن کار را انجام داد». راه حل: با آنها قاطع برخورد کنید و بطور مستقیم اشتباهشان را با دلیل برایشان توضیح دهید تا نتوانند اشتباه را به دیگری منتقل کنند. ۱۸- افراد پوست تخم مرغی این افراد بسیار حساس هستند و بی‌اهمیت ترین مسائل آنها را ناراحت می‌کند. روحیه حساس آنها باعث می‌شود دیگران در برخورد با آنها بسیار محتاط باشند و از برقراری ارتباط با آنها احساس راحتی نکنند. راه حل: باز خورد، به این افراد باید سریع و مستقیم نباشد، بلکه به آرامی و با توجه به شخصیت آنها باشد. در برقراری ارتباط با آنها شخصیت حساسشان را در نظر بگیرید. ۱۹- افراد ریزنگران این افراد همواره می‌گویند: «من احتیاج به چک کردن مجدد کار دارم، شاید چیزی از زیر دستم رد شده باشد». آنها به جزئی ترین و ریزترین موارد یک مسئله توجه می‌کنند و گاهی به خاطر یک مسئله کوچک اوقات دیگران را تلخ می‌کنند. راه حل: آنها را عادت دهید در کنار توجه به جزئیات به مسائل کلی و اصلی توجه کنند. آنها باید یاد بگیرند کلیات و جزئیات را با هم در نظر بگیرند و به دلیل مسائل جزئی کل پروژه را به تأخیر و خطر نیاندازند. ۲۰- افراد خیلی خوبین افراد به نظر می‌رسد که با شما موافق

هستند، اما چنانچه کاری را که آنها از شما خواسته اند انجام ندهید، مسئله ساز می شوند. راه حل: این افراد به تأیید بسیار نیاز دارند. به آنها نشان دهید، دوستشان دارید و برایشان ارزش قائلید. نکاتی در برخورد با افراد دشوار همه افراد در برخی شرایط غیر قابل پیش بینی و تحریک پذیر می شوند. در برخورد با افراد مسئله ساز موارد زیر را همواره به خاطر داشته باشید: - تفاوت‌های افراد را بیشتر و بیشتر بشناسید. تفاوتها همواره منجر به اصطکاک می شود. اگر تفاوت میان انسانها را یک موهبت - نه یک مسئله - بدانید، می توانید به خوبی موقعیتهای دشوار را اداره کنید. - مطمئن باشید که همه افراد سازش و هماهنگی را دوست دارند. این اندیشه که دیگران به دنبال تحقیر و صدمه زدن به ما هستند، درست نیست. مطمئن باشید همه توافق و یکدلی را دوست دارند. با اعتقاد به این مسئله شما فرصت پیدا می کنید، درهای گفتگو را برای رسیدن به توافقات دوجانبه باز کنید. - باور کنید که می توانید در کنار افراد مسئله ساز بدون تنش و اصطکاک کار کنید. شما ممکن است که با افراد دشوار دوست و صمیمی نباشید، اما می توانید با آنها رفتار مسالمت آمیز داشته باشید. سعی کنید به خواسته های هم احترام بگذارید. - در تله افراد دشوار گرفتار نشوید. وقتی دیگران به گونه ای رفتار می کنند که شما عصبانی و خشمگین می شوید، در واقع شما را در تله خود گرفتار کرده اند. ما اغلب در تله رفتارها، گفتارها، لبخندها و نگاههای افراد گرفتار می شویم. نباید اجازه دهیم رفتارهای افراد مسئله ساز، ما را در کنترل رفتارمان دچار مشکل سازد و آنها را بر ما مسلط گرداند. - گوش کنید؛ گوش کنید؛ گوش کنید - وقتی دیگران بدانند شما حرفهای آنها را می شنوید و به مسائلشان اهمیت می دهید، کمتر رفتارهای دشوار را از خود بروز می دهند. - برای ایجاد رابطه بهتر افراد را با نام صدا بزنید (نام هر فرد گرمترین آهنگی است که او می شنود و دوست دارد بشنود). - افراد را سرزنش نکنید. سرزنش افراد، آنها را برای بروز رفتارهای مسئله ساز مستعد می سازد. - مراقب بلندی و لحن صدا و زبان بدن خود باشید. استفاده از زبان بدن به شما کمک می کند ارتباط بهتری را با دیگران برقرار سازید. با برقراری ارتباطات عمیق و اصولی، فرصت کمتری برای نشان دادن تعارضات و رفتارهای دشوار ایجاد می شود. - از به کار بردن کلمات زیر پرهیز کنید: باید، ولی، من می خواهم...، متاسفم، نمی توانی و..... - اگر طالب صداقت هستید با دیگران نیز صادقانه برخورد کنید و به تعهدات خود عمل کنید. - استفاده از کلمات جادویی را بیاموزید. در دامنه لغات ما، کلمات زیادی وجود دارند که اثرات فوق العاده ای بر جای می گذارند. این کلمات را بیابید و از آنها استفاده کنید. - فنون مذاکره را یاد بگیرید چرا که موفقیت در زندگی امروز در گرو ارتباطات خوب است و مذاکره در این راه به شما کمک می کند. منابع

Brussat, Fredric , Brussat, Mary Ann (۲۰۰۱) Difficult people. (۱
http://www.findarticles.com/p/articles/mi_qa۳۹۴۲۲) Robin, Daniel (۲۰۰۳) The difficulty with
 difficult people (who, me?). <http://www.abetterworkplace.com/difficult.html> (۳) How to
 handle difficult people (۲۰۰۵). <http://www.tipsforsuccess.org/difficult-people.htm> (۴) Difficult
 people, <http://www.memorialhospital.org/library/۵>) Goldsmith, Barton (۲۰۰۴) Difficult people
 in the workplace, http://www.findarticles.com/p/articles/mi_qa۳۶۳۰۶) How to cope with
 difficult people, http://www.mypharmacy.co.uk/health_books/۷) Working with Difficult
 Personalities, <http://www.love.ivillage.com/fnf/fnfwork/۰,,mxkw,۰.html> (۸) Dealing with
 difficult people at work, <http://www.fabjob.com/tips۹>) Fair-weather, Alan (۲۰۰۵) dealing
 with difficult people, <http://developer.evrsoft.com/article/business۱۰>

ناومی، رفتار با افراد دشوار، ترجمه: گروه کارشناسان ایران، انتشارات کیفیت و مدیریت، (۱۳۸۰)، ص ۳۲

ارائه: سانا رضایی طرز برخورد با افراد بدقلق: افراد بدقلق؛ آنها افرادی هستند که شما نمی‌توانید آنها را تحمل کنید، افرادی که آنچه از آنها می‌خواهید انجام دهند را انجام نمی‌دهند و یا آنچه که شما از ایشان نمی‌خواهید را انجام می‌دهند و شما نمی‌دانید با آنها چه کنید! خبر خوب: شما دیگر مجبور نیستید قربانی آنها باشید. هر چند شما نمی‌توانید افراد بدقلق را تغییر دهید ولی می‌توانید به گونه‌ای با آنها ارتباط برقرار کنید که آنها خودشان را تغییر دهند. در این نوشتار، ما چهار ناحیه کلیدی مشخص می‌کنیم که شما می‌بایست برای حل مشکلات افراد خود بر آنها تمرکز کنید. ابتدا، ۱۰ نوع از نامطلوب‌ترین رفتارها را شرح می‌دهیم و نیروهایی که افراد را وادار می‌سازند تا به چنین صورتهای متنوعی بدقلقی کنند را بررسی می‌کنیم. سپس به شما کمک می‌کنیم به منظور درک این که چرا افراد به روش خود عمل می‌کنند یک «لتر» بسازید. ما به شما تکنیک‌هایی نشان می‌دهیم که به شما کمک می‌کنند گوش دهید تا بفهمید و بدین وسیله به درک عمیق‌تری برسید. ما روشهایی از صحبت کردن را به شما پیشنهاد می‌کنیم که دیگران بهتر شما را درک کنند. شما با داشتن مهارتهای مؤثر گوش دادن و صحبت کردن، در اندوخته خود، عناصر سازنده از تدابیر ویژه برای خشن‌ترین رفتارها را در اختیار دارید و مادام که این مهارتهای ارتباطی مثبت را با موفقیت به انجام برسانید، قادر خواهید بود از وقوع بسیاری از رفتارهای سخت‌گیرانه جلوگیری کنید. پس از آن به بحث در مورد هر یک از نامطلوب‌ترین رفتارهای ده‌گانه می‌پردازیم و به شما می‌گوییم که چگونه در هر مورد به بهترین نتیجه برسید. سپس شما را تشویق می‌کنیم تا شروع کنید و برخی از اقداماتی که می‌توانید بلافاصله آنها را انجام دهید به شما پیشنهاد می‌کنیم تا شما با افرادی که نمی‌توانید تحملشان کنید، برخورد بهتری را آغاز نمایید. نامطلوب‌ترین رفتارهای ده‌گانه را شناسایی نمایید: نامطلوب‌ترین رفتارهای ده‌گانه کدامند؟ همه ما بسته به ضعف و قوت‌های میان فردی، با اندکی تفاوت به این سؤال پاسخ می‌دهیم. ولی در کل همه ما موافقیم که چه افرادی بدقلق هستند و چه چیزی آنها را بدقلق می‌کند. ۱۰ الگوی رفتاری ویژه وجود دارند که افرادی با سلامت روانی، هنگامی که در معرض تهدید یا مخالفت قرار می‌گیرند به آنها متوسل می‌شوند و درگیری با شرایط ناخواسته (و یا عقب‌نشینی از آن) را به این طریق نشان می‌دهند. تانک: سمج و سنگدل، پرسر و صدا و نیرومند و یا به ملایمت و دقت یک‌اشعه لیزر، می‌پندارد که هدف، وسیله را توجیه می‌کند. اگر شما سر راه باشید، منهدم خواهید شد. تیرانداز پنهان: این اپراتور مخفی، به دلایلی از شما رنجیده است. او به جای این که عصبانی شود، نقاط ضعف شما را شناسایی کرده و از طریق کار شکنی، سخنان تحقیرآمیز و غیبت، از آنها علیه خودتان استفاده می‌کند. نارنجک: این فرد از خشم و کج خلقی ناگهانی که ظاهراً با شرایط فعلی نامتناسب است منفجر می‌شود و به دیگران این پیام را می‌فرستد که خودتان را پنهان و در مورد علتش فکر کنید. علامه دهر: این فرد ۹۸٪ از هر چیز را می‌داند (فقط پرسید!) علامه دهرها، ساعت‌ها آن چه می‌دانند را به شما می‌گویند ولی یک ثانیه هم به "ایده‌های کاملاً حقیر" شما گوش نمی‌دهند. اگر چه این افراد زیاد نمی‌دانند ولی نمی‌گذارند که این امر مشخص شود. اگر شما چیز زیادی درباره آن چه که آنان صحبت می‌کنند، ندانید ممکن است شما را گمراه کنند و یا این که پروژه را از مسیرش خارج سازند. این فرد به سرعت موافقت می‌کند، به آهستگی به قولش عمل می‌نماید و ردپایی از تعهدات کامل نشده و خلق وعده به جای می‌گذارد. اگر چه آنها هیچ فردی را راضی نمی‌کنند ولی تعهدات بیش از حدی برای راضی کردن دارند. فرد مردد: فرد مردد هنگامی که با تصمیم‌گیری جدی مواجه می‌شود آن قدر آن را به تعویض می‌اندازد که بسیار دیر شود. سرانجام، زمانی می‌رسد که تصمیم خود به خود گرفته می‌شود. بنابراین، این امر تقصیر هیچ فردی به جز خود او نیست. فردی که هیچ کار انجام نمی‌دهد: شما نمی‌دانید چه چیزی اتفاق می‌افتد زیرا فردی که هیچ کار انجام نمی‌دهد هیچ چیز - هیچ بازخورد، عبارت کلامی و غیر کلامی - به شما نمی‌گوید. فردی که همیشه نه می‌گوید: این فرد می‌گوید: "پایان روز سپید، سیاه است" و "من منفی‌نگر نیستم بلکه واقع‌گرا هستم". فردی که همیشه نه می‌گوید در

حال یکه ماتم زده و دلسرد کننده است ، دیگران را مأیوس می کند . فرد نالان : این افراد در مصیبت های خود غرق هستند و دائماً ناله وزاری می کنند و با تعمیم های شان که هیچ چیز درست نیست ، همه چیز اشتباه است و این که همیشه اوضاع به آن صورت خواهد بود مگر این که کاری انجام دهید ، دیگران را نیز غرق می کنند . برخی از ایده های اولیه برای برخورد با انواع نامطلوب ترین رفتارهای ده گانه : درک کنید که افراد به صورت متفاوتی نسبت به انواع رفتارها واکنش نشان می دهند : فردی که از نظر شما بسیار آزار دهنده است ممکن است به نظر فرد دیگری کاملاً قابل قبول باشد . بر شناخت این الگوها تسلط یابید : هر یک از این گونه ها پاسخ متفاوتی را ایجاد می کنند . درباره افراد پیرامون خود فکر کنید . آیا فردی در محیط کار یا منزل شما با یکی از این تعریف ها متناسب است ؟ نقشی که بازی می کنید را شناسایی نمایید : همه ما می توانیم در مواقعی بدقلق باشیم . درک این رفتارها در خودتان به موفقیت شما نسبت به دیگران کمک خواهد کرد " . میان جامعه مؤدب ، اجماع و توافق مسلمی درباره این که چه افرادی بدقلق هستند و این که آنها چه کاری انجام می دهند که دیگران آنها را بدقلق می پندارند وجود دارد " . بهترین رفتار را در تانک ایجاد کنید : وقتی شما مورد حمله تانک هستید ، به عنوان بخشی از مشکل ، هدف گیری شده اید . رفتار پرخاشگرانه به منزله وارونه پرتاب شدن در مسیر و یا انهدام مانعی است که شما ارائه اش کرده اید . هدف شما باید دستور به احترام گذاشتن باشد ، زیرا تانک ها به سادگی به افراد مورد احترام خود حمله نمی کنند . افراد پرخاشگر به واکنش های مصرانه نیازمندند . در این جا یک برنامه کاری پنج مرحله ای ارائه می شود که پیام قدرت و توانایی آشکار و واضح شما را به تانک ارسال می کند . استقامت کنید : از جای خود تکان نخورید . موضع خود را تغییر ندهید و مدافع یا مهاجم نشوید . صبر کنید تا حمله تمام شود ، سپس به تانک بگویید که می خواهید در مورد آن حمله ، کاری انجام دهید (حتی اگر این کار به معنی دور شدن از محیط است) و آن کار را انجام دهید . در مواقع دیگر ممکن است لازم باشد به مرحله بعدی پیشروی کنید . حمله را دچار وقفه کنید . بارها و بارها اسم فرد را بگویید تا توجه او را کاملاً جلب کنید . هنگامی که این مرحله را شروع کردید ، جا نزنید . افراد پرخاشگر ، افراد مصری را که مقابل آنها می ایستند ، تا زمانی که ایستادگی آنها حالت حمله به خود نگیرید ، دوست دارند . بلندی صدای خود را تا ۷۵٪ بلندی صدای تانک نگه دارید . آن وقت او در می یابد که شما مصر هستید نه پرخاشگر . به عقب باز گردید . اکنون که توجه تانک را جلب کرده اید ، اتهام اصلی را دوباره باز گو کنید . این نمونه خوبی از گوش کردن محترمانه است و این مفهوم را می رساند که شما حرف های او را شنیده اید . زمان توجه کردن تانک کوتاه است . دو جمله به نتیجه می رسد . او به تخلیه کردن عقده هایش باز می گردد . چند لحظه صبر کنید ، دوباره وقفه ایجاد کنید و دوباره به عقب باز گردید . اصل مطلب را نشانه بگیرید و شلیک کنید . مکالمه را به سمت اصل مطلب تانک ، اگر که او درست می گوید و یا اصل مطلب خودتان ، اگر شما درست می گوید دوباره جهت دهید . تانک می خواهد کاری انجام دهد و بهترین شانس برای پایان دادن به حمله ، اختلاط با هدف او می باشد . با توجه به موقعیت شما ، اصل مطلب تغییر می کند . ولی معمولاً در دو جمله بیان می شود . آن را کوتاه و شیرین کنید : زمان توجه تانک بسیار کوتاه است . سعی کنید نشان دهید که شما با او موافق هستید . به طور مثال " هر دوی ما در این پروژه آن چه که بهترین است را می خواهیم " و یا به مشکل ، عکس العمل نشان دهید " افتضاح است ، من اینجا برای کمک به تو هستم و ما می خواهیم درباره آن کاری بکنیم " . یک نگرش کنترل کننده اوضاع ، قطعاً با تانک اختلاط می کند . اگر شما با او موافق نیستید ، مخالف خود را به طول مثال این گونه ابراز کنید " : هر وقت آماده بودید که عاقلانه ارتباط برقرار کنید ، راجع به آن با شما بحث خواهم کرد " . با افتخار صلح کنید . هیچ گاه در را به روی تانک نبندید . اگر در باز باشد تانک فرصت دارد تا عقب نشینی کند و احتمالاً این کار را خواهد کرد . بگذارید تا او حرف آخر را بزند . ولی این شما هستید که تصمیم میگیرید این امر در کجا و در چه هنگامی اتفاق افتد . به طور مثال " ، وقتی شما آماده هستید که محترمانه با من صحبت کنید من با کمال میل به شما گوش خواهم کرد " . سه پاسخ احساسی متداول به تانک مهاجم وجود دارد . همه آنها طبیعی - و بی ثمر - هستند . بنابراین

نگرش خود را تطبیق دهید: حمله متقابل نکنید: از درگیر شدن با تانک پرهیزید. ممکن است شما پیروز میدان باشید ولی اگر تانک اتحادیه ای علیه شما ایجاد کند، ممکن است در جنگ از او شکست بخورید. دفاع نکنید، توضیح ندهید و توجیه نکنید: تانک هیچ علاقه ای به توضیحات شما ندارد و رفتار تدافعی شما احتمالاً تانک را برانگیخته تر می کند. خاتمه ندهید: به خاطر ترس و واهمه و یا جلوگیری از اختلاف ممکن است وسوسه شوید تا عقب نشینی کنید ولی ترس نشانه شکست ناپذیری تانک و توجیه شدن حمله اش می باشد و ممکن است به تانک القاء کند که باری جنگ بیشتر باز گردد". تانک مجادله آمیز، رک و عصبانی است و رفتار مصرانه و پرخاشگرانه شدیدی را دارد". بهترین رفتار را در تیراندازی پنهان ایجاد کنید: وقتی رویدادها طبق برنامه جلو نمی روند و یا دیگران کار شکنی می کنند، فردی که می خواهد کاری انجام دهد با تیراندازی پنهان، اختلافات را از بین می برد. هدف شما در برخورد با تیرانداز پنهان این است که او را از کمین کردن، بیرون بیاورید. از آنجایی که قدرت محدود او، بیشتر از عملکردهای مخفیانه اش سرچشمه می گیرد، به محض این که موقعیت تیرانداز پنهان، آشکار گردد، آن موقعیت بی فایده و به درد نخور می شود. توقف کنید، نگاه کنید، به عقب باز گردید. از آنجا که هدف شما بیرون آوردن او از کمینگاه است، ابتدا باید مخفی گاه او را هدف گیری کنید. اگر به نظر می رسد که کسی به شما شلیک می کند - حتی اگر وسط جمله ای هستید - توقف کنید. ایجاد وقفه در خودتان، توجه تیرانداز پنهان را جلب می کند و به صورت مؤثری نقاب او را بر می دارد. برای لحظه ای مستقیم در چشمان او نگاه کنید و سپس در اظهارات او به عقب باز گردید. از سئوالات نور افکن استفاده کنید. حال زمان آن فرا رسیده است که نور افکن را روشن کنید، سئوالی پرسید که از تیرانداز پنهان حرف بکشید و رفتار او را در معرض دید قرار دهید. دو تا از بهترین سئوالات بر مبنای هدف و ارتباط هستند". هنگامی که آن را گفتید (به عقب باز گردید) واقعاً می خواستید چه بگویید "؟" و "آن چه که گفتید (به عقب باز گردید) به این چه ربطی داشت "؟ نکته کلیدی درباره پرسیدن سئوالات نور افکن این است که لحن خود را بی طرفانه نگه دارید و نگاهی بی طرفانه (بخوانید «بی گناه») را روی چهرتان حفظ کنید. اگر لازم شد از استراتژی تانک استفاده کنید. اگر تیرانداز پنهان به تانک تبدیل شود، شما باعث بهبود اوضاع شده اید، زیرا تاکنون حداقل می دانید که مشکل چیست! از تدابیری که برای برخورد با تانک پیشنهاد شد نه فقط برای فرمان دادن به تانک، بلکه برای فرمان دادن به شاهدین حمله، استفاده کنید. به گشت زدن در علت نارضایتی ادامه دهید. اگر شک دارید ولی مطمئن نیستید که کسی به شما بخل و کینه می ورزد، به دنبال دلیل آن بگردید. اگر مدارکی دال بر کینه توزی شخصی یافتید، شاید بخواهید تا با صحبت کردن درباره تردیدها و نگرانیها به اوضاع، بهبود ببخشید. اگر شما در آشکار سازی کینه توزیها موفق هستید به تمامی آن چه تیرانداز پنهان می بایست بگوید، گوش کنید. به محض این که علت نارضایتی را کاملاً فهمیدید، بگذارید تا بداند شما متوجه شده اید و از توضیح صادقانه او در خصوص مشکل، قدردانی می کنید. از یک آینده خوب خبر دهید. در خلوت یا جمع، با خبر دادن از رفتار دیگری در آینده، فعل و انفعالات را پایان دهید. در پایان هر مقابله با تیرانداز پنهان، مهم است اجازه دهید او بداند که شما در آینده یک رابطه آزاد و دوستانه را ترجیح می دهید. بنابراین....عکس العمل بیش از اندازه نشان ندهید. نشان دادن عکس العمل پر قدرت به تیرانداز پنهان ممکن است او را به اقدامات هر چه بیشتر تشویق کند. بهترین راه، ایجاد یکی از کنجکاوای های سرگرم کننده است. سعی کنید ناراحتی نوشید و نسبت به خود، بیشتر بر تیرانداز پنهان تمرکز کنید. بین تیرانداز پنهان صمیمی و تیرانداز پنهان کینه توز تفاوت قایل شوید: تیراندازی پنهان به صورت صمیمانه، از هدف مورد قدردانی قرار گرفتن، یعنی نیاز به جلب توجه، سرچشمه می گیرد. از طرف دیگر، تیراندازی پنهانی کینه توزانه، از هدف انجام دادن کار ریشه دارد و نیاز به کنترل کردن را با سعی در صدمه زدن به دیگران برای کنترل آنها، برآورده می سازد. سعی کنید درباره تیرانداز صمیمی تجدید نظر کنید: اظهارات او را به عنوان نشانه ای از مهربانی و عادات رفتاری او بدانید. اگر نمی توانید به گفته هایش بخندید، حداقل می توانید یاد بگیرید که آنها را شوخی فرض کنید و یا بگذارید

تا او بداند که شما به مسخره کردن و یا تحقیر کردن، پاسخ خوبی نمی دهید. از آنجا که او شما را دوست دارد، رفتارش را نسبت به شما تغییر می دهد و هنگامی که این امر صورت گرفت، با قدردانی از این فرد به دلیل آن تغییر، آن رفتار را تقویت کنید".

تخصص تیرانداز پنهان در این است که یا با نظرات گستاخانه، گوشه و کنایه های تلخ یا با گرداندن چشم هایش، شما را احمق جلوه دهد". بهترین رفتار را در علامه دهر ایجاد کنید: افرادی که علامه دهر هستند مطلع، آگاه و کاملاً متبحر بوده و در دیدگاه های خود به شدت قاطع و رک و راست هستند. هدف آنها این است که به بهترین شکل ممکن کاری را انجام دهند تا بتوانند با تحمل کمترین اصلاح و یا انکار، بسیار کنترل کننده و نظارت گر باشند. این افراد ایده های جدید را به عنوان زیر سؤال بردن قدرت و دانسته های خود در نظر می گیرند و در مقابل این مخالفت ها، می ایستند. آنها هر کاری می کنند تا از تحقیر و سر شکستگی جلوگیری کنند. هدف شما در برخورد با این افراد، باز کردن ذهن آنها به سوی ایده ها و اطلاعات جدید است. ولی همان طور که دیدیم این کار آسان نیست! علیرغم عدم رغبت این افراد به شنیدن، نظرشان را ابراز کنید. آماده باشید و ماهیت خود را بشناسید. اگر در افکار شما نقایصی وجود دارد، رادار علامه دهر به آنها متوجه می شود و برای بی ارزش و بی اعتبار کردن کل فکر شما، از آنها استفاده می کند. برای این که یک علامه دهر را وادار سازید تا گزینه شما را مورد ملاحظه قرار دهد، باید از قبل به روشنی درباره اطلاعات خود فکر کنید و آماده باشید تا آنها را واضح و مختصر ارائه نمایید. محترمانه بعقب باز گردید. از حالا بدانید: شما باید بیش از هر فرد بدقلق دیگری، با علامه دهر به عقب باز گردید. قبل از این که بتوانید آنها را به سمت دیدگاه دیگری جهت دهی نمایید، باید احساس کنند که شما اهمیت دیدگاه آنها را درک کرده اید. بازگشت ساده به عقب کافی نیست. تمام رفتار و کردار شما باید احترام آمیز و صمیمانه باشد. شما می خواهید تا حقیقتاً دیدگاه علامه دهر درست به نظر برسد. با تردید ها و رغبت های آنها اختلاط کنید. اگر علامه دهرها به فکر و ایده ای اعتقاد دارند، به این دلیل است که معیارهای ویژه ای آن فکر را برای آنها مهم جلوه می دهند. اگر شما این معیارها را از قبل بشناسید، سودمند است تا قبل از ارائه ایده خود، با آن معیارها توسط تأیید کردن آنها، اختلاط کنید، سپس نشان دهید که ایده شما چگونه آن عوامل را مورد توجه قرار می دهد. دیدگاه خود را به صورت غیر مستقیم ارائه کنید هنگامی که دوباره زمان جهت دهی علامه دهر به سمت موضوعتان فرا رسید، از کلمات ملایمی مانند «شاید»، «ممکن است»، «یک لحظه من را تحمل کنید» استفاده نمایید تا به جای آن که مصمم و مبارزه طلبانه به نظر برسید، غیر مستقیم و فرضی جلوه کنید. از سئوالات به جای عبارات و ترجیحاً از «ما» به جای «من» استفاده کنید. آنها را به پیش کسوت تبدیل کنید. بگذارید تا آنها بدانند که شما آنها را ماه رو خبره می دانید و مایلید تا از آنها یاد بگیرید تا به این وسیله کمتر تهدید شوید. به این صورت، علامه دهر به جای کار شکنی، وقت بیشتری را برای آموزش دادن به شما صرف می کند. با گذشت زمان، مشتاق تر شدن علامه دهر برای گوش دادن به شما نیز کاملاً امکان پذیر است. نگرش خود را تعدیل کنید: از سلاح علامه دهر استفاده نکنید: در برابر این وسوسه که خود نیز علامه دهر شوید، مقاوم کنید. این امر برای این که علامه دهر را محکم سر جای خود بنشانید، مناسب است. علامه دهر را نرنجانید: در ذات و سرشت آنها نیست که به نصیحت کردن دیگران گوش دهند. رنجش ها فقط منجر به جر و بحث می شوند که آن هم بی فایده است. افکار خود را بر علامه دهر تحمیل نکنید: به خودتان آموزش دهید تا در ارائه افکارتان انعطاف پذیر، صبور و زرننگ باشید". علامه دهر که به ندرت تردید دارد، تحملش نسبت به اصلاح و یا انکار کم است. اگر اشتباهی صورت گیرد، علامه دهر با همان قدرت درباره فرد مقصر - شما - صحبت می کند!" بهترین رفتار را در افرادی که فکر می کنند علامه دهرند، ایجاد کنید: رفتار افرادی که فکر می کنند علامه دهرند، از نیاز به قدردانی شدن سرچشمه می گیرد. آنها وقتی احساس نمایند که ناچیز شمرده شده اند برای جلب توجه، تلاش بیشتری می کنند. این افراد صحبت و مکالمات را به جایی که ممکن است ناخواسته باشد، می کشانند. در برخورد با این افراد، هدف شما این است که در حین اقدام، متوجه آنها شوید و رفتار بد آنها را به دام اندازید. اگر بتوانید از تدافعی

کردن این افراد جلوگیری کنید، موفق تر خواهید بود. در این جا یک برنامه کاری برای ایجاد بهترین رفتار در افرادی که فکر می کنند علامه دهرند، ارائه می شود. به آنها کمی توجه کنید. دو روش برای توجه به این افراد وجود دارد. روش اول این است که مشتاقانه در نظریات آنها به عقب بگردید. این امر امکان می دهد تا فرد بدانند شما به او توجه می کنید (تا این گونه در حماقت خود به حال خود واگذاشته شود). روش دوم تأیید حسن نیت او بدون اتلاف وقت برای شنیدن اطلاعاتش می باشد. شما بدون این که لزوماً با اظهارات او موافقت کنید توجه مثبتی به او نشان می دهید. موارد خاص را شفاف سازی کنید: اگر شما نمی دانید که او درباره چه چیزی صحبت می کند، این امر آسان خواهد بود. از او برخی سئوالات آشکار کننده، درباره موارد ویژه اطلاعاتش پرسید. افرادی که فکر می کنند علامه دهرند در صحبتشان از تعمیم های فراوانی استفاده می نمایند لذا به کلماتی چون « همه افراد» و «همیشه» به طور ویژه توجه کنید. موضوع را همان طور که هست بیان کنید. مکالمه را با دقت به سمت «واقعیت» هدایت کنید. از «من» استفاده کنید تا اظهارات شما تهدید آمیز نباشد. برای افزودن مدارک انکار ناپذیر می توانید ضمن گفتگو حقایق را ثبت کنید. به آنها ارفاق کنید در این مرحله، واضح شده است فردی که فکر می کند علامه دهر است نمی داند درباره چه دارد صحبت می کند و شما نیز نمی دانید. در مقابل وسوسه شرمنده کردند او، مقاومت کنید. به جای آن، با بخشیدن او، شانس این که او حالت تدافعی به خود بگیرد را به حداقل برسانید. افرادی که فکر می کنند علامه دهرند مانند علامه دهرها، به افکار و ایده های شان دل بستگی ندارند. اگر بگذارید با شما همراه شوند، آماده می شوند تا طرفدار شما باشند. چرخه را بکشیند. به محض این که افراد گمان کنند فردی فکر می کند علامه دهر است، حجتی اگر او استحقاق مورد توجه قرار گرفتن را داشته باشد، به او توجه نمی کنند. ولی این امر باعث می شود نیاز فردی که فکر می کند علامه دهر است به مورد تشویق قرار گرفتن، بیشتر شود و او حتی بیشتر به آن رفتار پردازد. «شکستن چرخه» به این معنا است که هنگامی که آنها در خور تشویق شدن هستند، به آنها ارزش و اعتبار ببخشید. به کاری که فرد مشکل آفرین آن را به درستی انجام می دهد توجه کنید و او را به خاطر آن تحسین نمایید. در برخی موارد، این توجه تنها کار لازم برای فروکش کردن این رفتار است. در ارتباط با دیگران، از یک مقابله ملایم برای بیان عواقب رفتار منفی آنها استفاده کنید. نگرش خود را تعدیل کنید: آنها را نا امید نکنید: وقتی مستقیماً با افرادی که فکر می کنند علامه دهرند ستیزه جویی می کنید، حمله متقابل با ادعاهای بزرگتر تنها راه چاره آنها خواهد بود. آنها با اثبات تقصیر می توانند بر افرادی که چیز زیادی نمی دانند، تأثیر بگذارند. سریع قضاوت نکنید: ما از افکاری که لزوماً به درست بودنشان معتقد نیستیم، دفاع کرده ایم". افرادی که فکر می کنند علامه دهرند، نمی توانند همیشه و همه افراد را فریب دهند اما آنها می توانند برخی افراد را در مدت کافی و یا همیشه تعدادی از افراد را - فقط به خاطر جلب توجه - گول بزنند".

بهترین رفتار را در نارنجک ایجاد کنید: وقتی با تلاش فردی برای قدردانی شدن، با بی تفاوتی مخالفت شود، او ممکن است به خاطر نیاز به توجه که اندکی مخفی شده است، منفجر گردد. از دست دادن کنترل عاطفی که یکی از تدابیری است که مکرر توسط نارنجک استفاده می شود، یک تدبیر تدافعی در مقابل احساس بی اهمیتی می باشد. اگر شما به عنوان یک فرد بزرگسال در یک گروه، کنترل خود را از دست داده باشید می دانید که این امر می تواند چقدر باعث سر شکستگی شود. نارنجک ها به علت رفتارشان، از خود متنفرند ولی این تنفر از خود، غالباً وسیله زمانبندی بر بر انگیزختن انفجار بعدی می باشد. این چرخه متغیر که بدون بررسی ادامه می یابد، به این معنا است که پیشگیری بهتر از درمان است. در اینجا پنج مرحله برای ایجاد بهترین رفتار در نارنجک ارائه می شود. توجه نارنجک را جلب کنید. این تنها موردی است که صدای شما باید از صدای فرد مشکل آفرین بلندتر باشد، ولی سعی کنید که لحن شما پر خاشگر به نظر نرسد. با صدای بلند ولی با لحنی علاقه مندانه اما نه خشمگین، نام از را صدا بزنید. قلب او را هدف بگیرد. نگرانی اصلی خود را با بیان آن چه که فرد مشکل آفرین به آن نیازمند است، نشان دهید. با دقت گوش دادن، می توانید دلیل انفجار را تعیین کنید و سپس در حالی که او را از نگرانی خود مطمئن می سازید، به عقب باز گردید

. هنگامی که قلبش مورد اصابت قرار گرفت ، از این که چگونه نارنجک به سرعت خونسرد می شود ، شگفت زده می شوید . شدت را کاهش دهید . هنگامی که متوجه شدید نارنجک در حال پاسخگویی (به تدبیر شما) است ، از شدت و بلندی صدای خود بکاهید . شما با کاهش شدت سطح و بلندی صدای خود بکاهید . شما با کاهش شدت سطح ارتباطات خود می توانید از اوج انفجار تا سطح طبیعی ارتباط ، با نارنجک صحبت کنید . زمانی برای بد رفتاری در نظر بگیرید . هنگامی که آدرنالین در خون جریان دارد ، تلاش برای یک مکالمه منطقی با فرد مشکل آفرین ، بی فایده است . بنابراین برای مدتی وقفه ای ایجاد کنید تا همه چیز آرام شود . سپس تقاضا کنید تا با هم باشید و مسایل را به نتیجه برسانید . از منفجر کردن نارنج خودداری کنید . این مرحله در روابط طولانی مدت مورد ملاحظه قرار می گیرد و بنابراین در برخورد با فرد مشکل آفرین ، مهمترین مورد است ، سعی کنید متوجه شوید چه چیزی ضامن نارنجک شما را بیرون می کشد و سپس آن را نکشید ! اگر متوجه شدید فرد دیگری ضامن نارنجک را می کشد ، آموزش ارتباطات میان فردی و حل اختلاف ممکن است سودمند باشد . نگرش خود را تعدیل کنید : خشم خود را آزاد کنید : اضافه شدن خشم شما به این موقعیت متغیر ، مانند ریختن بنزین روی آتش شعله ور است . یاد بگیرید به صورت متفاوتی به نارنجک نگاه کنید : گاهی اوقات تجسم فردی که کج خلقی می کند ، مانند یک بچه دو ساله ، می تواند کمک ساز باشد ، تغییر درک شما از نارنجک ، فاصله کافی نسبت به موقعیت را در اختیار شما می گذارد . به نارنجک گوش دهید : اگر مایلید زمان کوتاهی را به گوش کردن به مشکلاتی که نارنجک با آنها مواجه است ، اختصاص دهید ، علت انفجارها هر چه باشد ، شما کم کم قادر خواهید بود تا شدت و دفعات انفجارها را کاهش دهید . بهترین رفتار را در فردی که همیشه بله می گوید ، ایجاد کنید : افرادی که همیشه بله می گویند تمرکز قوی بر افراد و تمرکز ضعیفی بر کار دارند . آنها به شدت بی نظم هستند و مکرراً خود را بیش از حد متعهد می کنند ، زیرا آنها می خواهند زندگی شان را بر مبنای خواسته های دیگران ادامه دهند . گاهی اوقات آنها نمی دانند چگونه آن چه را که در بیشتر موارد با آن موافقت کرده اند ، به نتیجه برسانند . آنها در بیشتر موارد به عواقب موافقت با یک موضوع ، فکر نمی کنند . این افراد وقتی نتوانند به قول خود عمل کنند ، احساس بدی دارند ولی به ندرت مسئولیت پذیر هستند ، زیرا همیشه می توانند موقعی را پیدا کنند که خارج از کنترل آنها بوده و موجب مشکل شده اند . هدف شما در برخورد با این فرد این است که از او تعهداتی بگیرد که بتوانید روی آنها حساب کنید . در اینجا پنج مرحله برای ایجاد بهترین رفتار در فردی که همیشه بله می گوید ، ارائه می شود . صداقت را تضمین کنید . از طریق اختلاط غیر کلامی و اطمینان بخشیدن دوباره به صورت لفظی ، مطمئن شوید که محیط ارتباطی شما امن است تا شما و فردی که همیشه بله می گوید ، بتوانید صادقانه بررسی کنید آیا او می تواند به قول خود عمل کند یا نه . هر چه آن فرد با شما راحت تر شود ، افکار و احساسات او به آسانی آشکار می شوند . صادقانه صحبت کنید . اگر تصور می کنید فردی که همیشه بله می گوید از مسئله ای رنجیده است و یا بهانه هایی که با طول و تفصیل شرح می دهد را باور دارد ، با او صحبت کنید . بدون تکذیب ، نتیجه گیری عجولانه و یا تهاجم به آن فرد گوش دهید . او را به دلیل صداقتش تایید کنید . به آنها کمک کنید تا برنامه ریزی کنند . وقتی به دیدگاه فردی که همیشه بله می گوید گوش دهید ، دلیل خلف وعده های او برای شما مشخص می شود . اکنون زمان ایجاد فرصت یادگیری است . به این فرد بیاموزید که مهارتهای ساده مدیریت کار ، در مقایسه با ناراحت شدن از خلف وعده ، انرژی کمتری مصرف می کنند . تعهد را تضمین کنید . از فردی که همیشه بله می گوید به خاطر ارتباط آزادش با شما تشکر کنید و از او بپرسید که بار دیگر ، رویکرد او چقدر متفاوت خواهد بود . در پروژه های بعدی ، از تعهد فردی که همیشه بله می گوید از ابتدای پروژه ، اطمینان حاصل کنید . او را مجبور کنید تا پروژه را جمع بندی کند تا نشان دهد موارد در بر گیرنده آن را درک کرده است . تعهد را بنویسید . حتی ممکن است شما برای تضمین چارچوب زمانی ، ضرب الاجل های به یادماندنی را ذکر کنید ، سرانجام ، مطمئن باشید که عواقب ناشی از خلف وعده فردی که همیشه بله می گوید را توضیح داده اید . رابطه را تقویت کنید . به هر فعل و انفعال به منزله فرصتی برای

تحکیم رابطه نگاه کنید. هر رویداد را جدا از کل تعهد در نظر بگیرید و به اشتباهات و خلف وعده‌ها به عنوان فرصتی برای کمک به فرد، در گسترش مهارت هایش نگاه کنید. نگرش خود را تعدیل نمایید: سرزنش نکنید: سرزنش کردن او فقط باعث شرمندگی اش می‌شود و رفتارش این گونه ادامه می‌یابد که این فرد قول می‌دهد تا هر چیزی که به تصور او باعث دلجویی شما می‌شود را انجام دهد. صبور باشید: بدانید فردی که همیشه بله می‌گوید فاقد مهارت‌های ساماندهی کردن است و بدون کمک شما قادر به تشخیص و یا رفع این مشکل نیست. هنگامی که شما به او کمک کنید تا مهارت‌های کاری را در خود پرورش دهد، ذات سودمندش، او را به بهترین هم تیمی برای شما که آرزوی آن را داشتید، تبدیل می‌کند. به مدیریت کارها کمک کنید. از فردی که همیشه بله می‌گوید بخواهید تا درباره اساس پروژه، موارد در بر گیرنده آن و عواقب عدم تعهدش، توضیح دهد. سپس به او کمک کنید تا یک برنامه زمانی تا ضرب الاجل تعیین شده ایجاد نماید. "افرادی که همیشه بله می‌گویند برای راضی کردن دیگران و جلوگیری از رویارویی، بدون این که فکر کنند، بله می‌گویند. آنها با فراموش کردن تعهدات پیشین، به آخرین تقاضاها واکنش نشان می‌دهند و تا وقتی که هیچ زمانی برای خودشان نداشته باشند بیش از حد متعهد می‌گردند. آنها سپس آزرده و رنجیده می‌شوند". بهترین رفتار را در فرد مردد ایجاد کنید: افراد مصمم می‌دانند که هر تصمیمی فراز و نشیب دارد و آنها قادرند تا هنگام اتخاذ بهترین ممکن، این احتمالات را بسنجند. برعکس، افراد مردد به خصوص هنگامی که عواقب تصمیم‌گیری‌ها بتوانند به نحوی در دیگران تأثیر گذار باشند تا دیگران، افراد مردد را تأیید نکنند، نمی‌توانند تصمیم بگیرند. بنابراین آنها به امید یافتن انتخاب بهتر، تصمیم‌گیری‌های دشوار را به تعویض می‌اندازند. متأسفانه بیشتر تصمیم‌گیری‌ها به مرحله‌ای می‌رسند که برای انتخاب بسیار دیر است: انتخاب اتفاق می‌افتد. افراد مردد برای کمک نگرفتن از دیگران دلایل متعددی دارند، آنها نمی‌خواهند کسی را به زحمت انداخته یا او را آزرده کنند و یا باعث خراب شدن چیزی شوند. هدف شما در برخورد با فرد مردد این است که به او تدبیری برای تصمیم‌گیری ارائه کنید و باری استفاده از آن تدبیر به او انگیزه دهید. در اینجا، پنج مرحله برای ایجاد بهترین رفتار در فرد مردد ارائه می‌شود. یک ناحیه راحت ایجاد کنید. در برخورد با افرادی که در ربع دایره همراه شدن با شما قرار دارند، ایجاد یک ناحیه امن پیرامون فرآیند تصمیم‌گیری، بهترین عامل موفقیت است. عجله نکنید و از وقت استفاده نمایید. به فرد مردد دوباره قوت قلب دهید که معتقدید ارتباطات آزاد، روابط را بهبود می‌بخشد. اختلافات را آشکار کنید و گزینه‌ها را به صورت شفاف توضیح دهید. با صبر و شکیبایی، تمامی گزینه‌ها و موانعی که در تصمیم‌گیری دخیل هستند را در فرد مردد جستجو کنید. به کلمات تردید آمیزی مانند «شاید»، «می‌تواند این گونه باشد» و «این طور فکر می‌کنم» به عنوان نشانه‌ای برای جستجوی عمیق‌تر، گوش کنید. اگر او نگران احساس شما درباره تصمیم خود می‌باشد، دوباره به او اطمینان دهید که شما مشکلی ندارید و تصمیم‌گیری او تأثیر نامطلوبی بر روابط شما نخواهد داشت. از فرآیند تصمیم‌گیری استفاده کنید. اگر شما فرآیندی دارید که خوب نتیجه می‌دهد، آن را به فرد مشکل آفرین بیاموزید. این امر، به سادگی درست کردن لیستی از تمامی نکات مثبت و منفی هر احتمال می‌باشد. مشاهده این موارد به صورت ملموس ممکن است باعث واضح‌تر شدن قوی‌ترین انتخاب شود. دوباره اطمینان داده، ادامه دهید: وقتی تصمیم اتخاذ شد، دوباره به فرد مردد اطمینان بدهید که هیچ تصمیمی کامل نیست و تصمیم او، تصمیم خوبی است، سپس تا اجراء شدن تصمیم با او در تماس باشید. رابطه را تقویت کنید. گاهی، برای چند لحظه به نگرانی‌های فرد مردد گوش دهید و هر گاه فرصتی پیش آمد به او کمک کنید تا فرآیند تصمیم‌گیری را بیاموزد. با صبورانه وقت گذاشتن برای فرد مردد، او یکی از قابل اعتمادترین تصمیم‌گیران شما می‌شود. نگرش خود را تعدیل کنید: فرد مردد را تحت فشار نگذارید: عصبانیت، بی‌صبری و خشم، تصمیم‌گیری را دشوارتر می‌سازند. خون سرد بمانید: شدت عمل و تهدید، رفتار سست اراده بودن فرد مردد را عمیق‌تر می‌کند. حتی اگر آنها را مجبور به تصمیم‌گیری کنید، به محض این که توسط فردی با برنامه‌ای متفاوت متقاعد شوند، ممکن است تصمیم خود را تغییر دهند. «فرد مردد، هنگام

تصمیم‌گیری به امید آن که گزینه بهتر، خودش را نشان می‌دهد، تصمیم‌گیری را به تعویق می‌اندازد. متأسفانه بیشتر تصمیم‌گیری‌ها به جایی می‌رسند که یا بسیار دیر شده‌اند یا زمان برای انتخاب بسیار اندک است و تصمیم، خود به خود گرفته می‌شود. " بهترین رفتار را در فردی که هیچ کاری انجام نمی‌دهد ایجاد کنید: افرادی که هیچ کاری نمی‌کنند، منفعل هستند ولی بسته به این که هدفشان درست انجام دادن کاری و یا جفت و جور شدن با افراد باشد، متمرکز بر کار و یا متمرکز بر افراد می‌شوند. وقتی هدف جفت و جور شدن با دیگران مورد مخاطره قرار بگیرد، افراد خجالتی، کناره‌گیری می‌کنند و حتی منفعل‌تر می‌شوند. وقتی هدف افرادی که هیچ کاری نمی‌کنند، درست انجام دادن کاری باشد و با نیازشان برای کامل شدن مخالفت شود، در حالی که مجاب شده‌اند هیچ چیز آن موقعیت را تغییر نمی‌دهد و هر چه بگویند یا انجام دهند مؤثر نیست، در مانده می‌شوند و کناره‌گیری می‌کنند. اگر چه افرادی که هیچ کاری نمی‌کنند در ظاهر از اختلاف‌گريزانند، ولی درون آنها از حسادت پر شده است. پرخاشگری آنها به صورت سکوت است. هدف شما در برخورد با چنین فردی این است که این سکوت را بشکنید و او را متقاعد کنید تا صحبت کند. در اینجا یک فرآیند پنج مرحله‌ای برای شکستن سکوت این فرد وجود دارد که حتماً موفقیت‌آمیز است. زمان کافی در نظر بگیرید. برخورد موفقیت‌آمیز با فردی که هیچ کاری نمی‌کند، زمان زیادی طول می‌کشد. اگر شما برای محدودیت‌های زمانی نگران باشید، برای به حرف آوردن چنین فردی بسیار مضطرب خواهید بود. هر چه شما مضطرب‌تر شوید، فردی که هیچ کاری نمی‌کند عمیق‌تر در خودش فرو می‌رود. بنابراین زمان را تنظیم کنید و به گونه‌ای به این فرد نزدیک شوید تا زمان کافی در اختیار داشته باشید. متوقعانه سئوالات آزاد پرسید. برای فردی که هیچ کاری نمی‌کند، بهترین سؤال، سئوالی است که نتوان آن را با بله، خیر و یا ناله پاسخ داد. از او سئوالاتی پرسید که با چه کسی، چه چیزی، چه زمان، کجا و چگونه آغاز می‌شوند تا سر صحبت را با او باز کنید. رفتار غیر کلامی شما نیز باید جویای پاسخ باشد. وانمود کنید که در حال جواب گرفتن هستید. ما به این امر «نگاه متوقعانه» می‌گوییم - و آن نتیجه بخش است. سخت‌نگیرید و نگران نباشید. وقتی هیچ چیز نتیجه بخش نیست، کمی شوخی کردن، خوب جواب می‌دهد. حدس‌های پوچ و بی‌معنی، اغراق‌آمیز و غیر ممکن، زره برخی از سر سخت‌ترین افرادی که هیچ کاری نمی‌کنند را خدشه دار کرده است. حدس بزنید اگر فردی که هیچ کاری نمی‌کند، هنوز جواب نمی‌دهد، سعی کنید خودتان رابطه‌ی جای او بگذارید و به جریانات گذشته فکر کنید تا متوجه شوید او چه احساسی دارد. با صدای بلند صحبت کردن را آغاز کنید و تمام احتمالاتی را که شدنی و یا نشدنی به نظر می‌رسند، پشت سر هم ردیف کنید. مهم نیست، اگر شما دلیل سکوت را پیدا کنید و یا به آن نزدیک شوید، او متوجه می‌شود که همه چیز تمام شده و او هم باید صحبت کند. اگر شما به آن دلیل دست نیابید، او متوجه می‌شود که شما سر نخ‌ی ندارید و مجبور می‌شود تا آن چه که روی داده است را برای شما تعریف کند. آینده را نشان دهید. گاهی اوقات تنها راه به حرف آوردن این افراد این است که آنها را از زمان حال خارج کنید و عواقب ادامه سکوت را به آنها نشان دهید. آنها را بیهوده تهدید نکنید ولی درباره صدمه‌ای که رفتارشان به رابطه بین شما می‌زند، توضیح دهید. نگرش خود را تعدیل کنید: از سرعت خود بکاهید: بزرگترین چالش در برخورد با فردی که هیچ کاری نمی‌کند این است که زمان برخورد با او را پیدا کنید برای این که از او چیزی بدست آورید، باید خونسر و آرام باشید. هدف را درک کنید: افرادی که هیچ کاری نمی‌کنند، اگر هدفشان درست انجام دادن کاری باشد متمرکز بر کار هستند و اگر هدفشان جفت و جور شدن با دیگران باشد، متمرکز بر افراد می‌باشند. مشخص کنید که چه چیزی اهمیت دارد. از عصبانی شدن بپرهیزد: فردی که هیچ کاری نمی‌کند در تلاش است تا از اختلاف و پذیرفته نشدن، بپرهیزد. عصبانی شدن به سادگی او را بیشتر در انفعال فرو می‌برد. " نه بازخورد کلامی، نه بازخورد غیر کلامی، هیچ چیز. از فردی که هیچ کاری نمی‌کند چه انتظار دیگری می‌توانید داشته باشید؟ " بهترین رفتار را در فردی که نه می‌گوید، ایجاد کنید: فردی که همیشه نه می‌گوید بر کار متمرکز است و انگیزه او درست انجام دادن کار و پرهیز از اشتباه می‌باشد. معیار او بی‌نقصی و کمال

است: وقتی نقایصی در کار پیش می‌آید او ناامید می‌شود و در همه چیز و همه کس نکات منفی می‌بیند. در برخورد با فردی که همیشه نه می‌گوید، وظیفه شما این است که از پیدا کردن مقصر به سمت حل مسأله حرکت کنید. ممکن است نتوانید کاملاً سیل منفی نگری را متوقف نمایید ولی شما می‌توانید اوضاع را به نفع خود عوض کنید در اینجا پنج مرحله برای برخورد موفقیت آمیز با فردی که همیشه نه می‌گوید آمده است: همراه جریان، حرکت کنید. تلاش برای این که آنها را مجاب کنید که مسایل آن قدرها هم که آنها فکر می‌کنند منفی نیستند، بدترین کاری است که شما می‌توانید نسبت به این افراد انجام دهید. اولین قدم در برخورد با آنها، این است که بگذارید هر چه قدر که می‌خواهند منفی نگر باشند. از آنها به عنوان منبع استفاده کنید، این افراد مناسب دو هدف ارزشمند در زندگی شما می‌باشند. اولاً آنها می‌توانند سازنده شخصیت شما باشند. اگر بخواهید قوی شوید وزنه‌های سنگین بر می‌دارید. اگر می‌خواهید نگرش مثبتی داشته باشید مدتی را صرف کنید تا با فردی که همیشه نه می‌گوید، مثبت نگر باشید. همچنین این افراد می‌توانند سیستم هشدار دهنده سریعی باشند در حین منفی نگری معمولاً یک ذره حقیقت هم وجود دارد. این افراد گاهی از مسایل مهمی که دیگران از آنها چشم پوشی کرده‌اند، مطلع هستند. ما شرکتی را می‌شناسیم که فردی که همیشه نه می‌گوید را در کادر اجرایی اش دارد آنها توسط اداره کردن هر طرح و برنامه، نقایصی که ممکن است از چشم آنها مخفی شده باشد را می‌یابند. در را باز بگذارید این افراد در زمان واقعی متفاوتی نسبت به افراد دیگر اقدام می‌کنند. هر اقدامی که باعث شتاب زدگی آنها شود در حقیقت آنها را کندتر می‌کند. عاقلانه‌ترین کار در برخورد با آنها این است که به آنها فرصت دهید فکر کنند و در را باز بگذارید تا هر وقت آماده بودند برگردند. از پاسخ‌های دوگانه استقبال کنید. گاهی می‌توانید با پیشنهاد گزینه‌های منفی دیگر قبل از این که حریف این کار را انجام دهد، اوضاع را به نفع خود و به ضرر حریف تغییر دهید. در چنین مواردی، ممکن است فردی که همیشه نه می‌گوید، یا به دلیل این که متوجه شده است شما واقع‌گرایانه با مسأله برخورد می‌کنید و یا به این دلیل که آن قدر به طرز ناعلاجی منفی نگر است که حتی اگر همه با شما موافق باشند، می‌خواهد ثابت کند که شما اشتباه می‌کنید، پاسخ مثبت دهد. حسن نیت آنها را تأیید کنید. برای رفتار منفی او هدف مثبتی مثل «از این که مشکلات را خاطر نشان کردید متشکرم، بنابراین می‌توانم راه حل‌ها را بیابم.» و یا «من از شما قدردانی می‌کنم که می‌خواهید این کار را درست انجام دهید» را در نظر بگیرید. از طریق نیروی توقعات ممکن است فردی که نه می‌گوید آن را باور کند. این امر موجب می‌شود تا او از کمال‌گرایی تحلیلی اش به صورت سازنده‌تری - و با سخت‌گیری کمتری - استفاده کند. نگرش خود را تعدیل کنید: دیدگاه خود را حفظ کنید: رفتار منفی گرایانه معمولاً پیشینه بدی در بر دارد، لازم نیست که موقعیت‌ها را بشناسید، فقط اقدامات فردی که همیشه نه می‌گوید را متناسب نگه دارید. صبور باشید: گاهی اوقات تغییرات با سرعت حلزونی به وقوع می‌پیوندند ولی اگر صبور باشید، موارد معدودی از تسلط بر رفتار منفی، افراد را راضی و خشنود می‌سازد. از فردی که همیشه نه می‌گوید قدردانی کنید: اگر شما برای جستجو میان منفی نگری‌های او، به اندازه کافی عاقل باشید، شاید او موارد با ارزشی را گوشزد کند. افراطی بودن او به معنی این نیست که او همیشه اشتباه می‌کند. او با یک کلمه تک بخشی (نه) که از یک گلوله پر سرعت برای روحیه مرگبار تر است، قادر است تا پر قدرت تر از امید، ایده‌های بزرگ را شکست دهد. او که در قالب یک انسان میانه رو خود را پنهان کرده است، در میدان جنگ بی پایان برای بهبودگی، ناامیدی و یاس مبارزه می‌کند. بهترین رفتار را در فرد نالان ایجاد کنید: اگر چه برخی از شکایات‌ها می‌توانند برای فرد نالان و برخی دیگر گاهی برای شنونده مفید باشند، ولی بسیاری از شکایات، افراطی هستند. این تخصص فرد نالان است. بسیاری از شکایات‌های او به کاهش اضطراب کمکی نمی‌کنند و به ندرت مفید می‌باشند. از آنجا که افراد نالان می‌خواهند کاری را درست انجام دهند، پسر عموی فردی که همیشه نه می‌گوید می‌باشند. اگر چه آنها می‌دانند که اوضاع باید تغییر کند، اما نمی‌دانند چگونه باید آن را انجام دهند. بنابراین به جای اقدام کردن، ناله و زاری می‌کنند. هدف شما در برخورد با فرد نالان این است که یک

همبستگی برای حل مسأله ایجاد کنید. (و اگر این کار نتیجه نداد، هدف اصلاحی شما را حل کردن آنها می‌باشد!) بهترین کاری که شما می‌توانید برای افرادی که هنگام رویارویی با مشکل، احساس ناتوانی می‌کنند انجام دهید، این است که با کمک به آنها برای شناسایی راه حل‌ها، ناتوانی و درماندگی آنها را کاهش دهید. در اینجا پنج اقدام برای کار موفقیت آمیز با فرد نالان آمده است: به نکات اصلی گوش دهید: احتمالاً گوش دادن به غرولندهای فرد نالان آخرین کاری است که شما می‌خواهید انجام دهید ولی آن اولین قدم مهم است. حتی شاید بخواهید یادداشت برداری کنید. این امر به فرد نالان ثابت می‌کند که شما به او گوش می‌دهید و قطعاً اگر او بخواهد گله و شکایتی را دوباره بیان کند، شما متوجه می‌شوید. وقفه ایجاد کنید و به مسایل خاص پردازید. مکالمه را کنترل کنید و سئوالاتی برای واضح شدن مسایل خاص مربوط به مشکل مورد نظر بپرسید. اگر او نتوانست درباره مسایل خاص صحبت کند، از او بخواهید که برود و اطلاعات بیشتری جمع آوری کند. تمرکز را به سوی راه حل‌ها تغییر دهید. از آنجا که افراد نالان با تعمیم‌های مبهم به گله و شکایت می‌پردازند، معمولاً در فکر کردن به راه حل، به اندازه کافی مشکل را بررسی نمی‌کنند. پرسیدن این که آنها چه می‌خواهند، می‌تواند سر آغاز تغییر ذهنشان به سوی یک جهت کاملاً جدید باشد. آینده را به آنها نشان دهید. وقتی افراد احساس ناتوانی می‌کنند، مشتاقانه چشم به راه چیزی بودن، برایشان سازنده است. پیشنهاد کنید تا با فردی که شخص نالان از او گله و شکایات می‌کند جلسه‌ای بگذارید و یا برای بحث بیشتر درباره مشکل، وقت صرف کنید. مفید است تا پیشنهاد نمایید که آنها پس از یافتن راه حل‌های ممکن تا یک موعده مقرر نزد شما بازگردند. حد و حدودی برای گله و شکایت‌های او قایل شوید. اگر مراحل قبلی، تغییر واقعی ایجاد نکرد لازم است تا حد و حدودی برای گله و شکایت‌های او قایل شوید. اگر فرد نالان دوباره شروع به گله و شکایت کرد، او را متوقف کنید. این نکته را برای او شفاف سازید که صحبت کردن درباره مشکلات بدون پرداختن به راه حل آنها، راه خوبی برای استفاده از وقت خود یا وقت دیگران نمی‌باشد. با افراد نالان موافقت و یا مخالفت نکنید: موافقت شما، آنها را به ادامه دادن ناله و زاری تشویق می‌کند. مخالفت شما، آنها را وادار می‌سازد تا دوباره مشکلات را مطرح کنند. سعی نکنید تا مشکلات افراد نالان را حل کنید: شما نمی‌توانید مشکلات آنها را برایشان حل کنید. شما به مشارکت آنها نیازمندید. از افراد نالان نپرسید که چرا گله و شکایت می‌کنند: آنها این امر را به منزله دعوت کردن آنها به از نو شروع کردن گله و شکایت‌ها تلقی می‌کنند. "افراد نالان در دنیا، احساس عجز و ناتوانی می‌کنند. معیار آنها کمال‌گرایی است که هیچ کس نمی‌تواند به آن دست یابد. ولی عاشق مصاحبت هستند، بنابراین آنها مشکلاتشان را برای شما می‌آورند. پیشنهاد راه حل، شما را دوست بدی جلوه می‌دهد، لذا ناله آنها افزایش می‌یابد." راز مؤثر بودن ارتباط با افراد بدقلق چیست؟ انعطاف‌پذیری. اگر آن چه انجام می‌دهید به نتیجه نمی‌رسد، کار دیگر یا کاری متفاوت انجام دهید. هر کار متفاوتی که انجام می‌دهید، احتمال موفقیت شما را افزایش می‌دهد. «

مدیریت مهارت‌های اجتماعی برای تغییر رفتار

شهرام شیرکوند نیازهای زندگی امروز، تغییرات سریع اجتماعی، فرهنگی، تغییر ساختار خانواده، شبکه گسترده و پیچیده ارتباطات انسانی و تنوع، گسترده‌گی و هجوم منابع اطلاعاتی انسان‌ها را با چالش‌ها، استرس‌ها و فشارهای متعددی روبه‌رو کرده است که مقابله مؤثر با آنها نیازمند توانمندی‌های روانی-اجتماعی است. فقدان مهارت‌ها و توانایی‌های عاطفی، روانی و اجتماعی افراد را در مواجهه با مسائل و مشکلات، آسیب‌پذیر کرده و آنها را در معرض انواع اختلالات روانی، اجتماعی و رفتاری قرار می‌دهد. در سال ۱۹۹۳ آموزش مهارت‌های زندگی از سوی سازمان ملل متحد به کشورهای عضو به‌طور جدی توصیه شد. این تحول، فعالیت علاقه‌مندان به کاربرد روانشناسی در زندگی روزمره با هدف ارتقای بهداشت روانی جامعه را در ایران وارد مرحله جدیدی ساخت. مهارت‌های زندگی توانایی‌هایی هستند که به ما کمک می‌کنند تا در موقعیت‌های مختلف، عاقلانه و صحیح رفتار کنیم،

به طوری که آرامش داشته باشیم، لذت ببریم و در عین حال با دیگران ارتباط سازگارانه و مفیدی را برقرار کنیم و بدون توسل به خشونت یا خودخوری بتوانیم مسائل پیش آمده را حل کنیم و ضمن کسب موفقیت در زندگی احساس شادمانی داشته باشیم. مهارت‌های اجتماعی شامل قابلیت‌هایی می‌شود که توأمًا هوش اجتماعی نامیده می‌شوند. مهارت‌های اجتماعی شامل قابلیت بیان افکار در تبادلات اجتماعی، دانش نسبت به نقش‌ها و ارزش‌های اجتماعی، مهارت درک شرایط مختلف اجتماعی، مهارت‌های حل مسئله و مهارت‌های ایفای نقش‌های اجتماعی است. اصولاً مهارت با دانایی تفاوت دارد. همانطور که فرد با خواندن کتاب آموزش شنا، فقط علم به موضوع پیدا می‌کند و شناکردن یاد نمی‌گیرد، دانستن این مهارت‌ها هم کافی نیست بلکه با تمرین مستمر و به کارگیری به مرور در زندگی روزمره، می‌توانیم مهارت‌های اجتماعی را مدیریت کرده و در شرایط مختلف اجتماعی رفتار مناسب داشته باشیم. مدیریت و آموزش مهارت‌های زندگی، به معنی برخورداری از توانایی‌های لازم در حل مشکلات و جلوگیری از تبدیل شدن آنها به بحران‌های فرسایشی است. مهارت‌های زندگی، از طریق آموزش و تجربه قابل استفاده است و فرایندی است که موجب ثبات در شخصیت و عمق در هویت شده، توسعه فرهنگ فردی را سامان می‌بخشد و موجب رضایت و مقبولیت و موفقیت در زندگی می‌شود. «ایلین مالیگن» یکی از مربیان آموزش زندگی، در این رابطه می‌گوید: «آموزش زندگی، نه یک شیوه درمانی بلکه شیوه عملی و مبتنی بر اهداف است. در این شیوه ما به جای پرداختن به ریشه‌های مشکلات موجود در زندگی، سعی می‌کنیم به راه‌حل‌های آنها بیندیشیم.» درحقیقت، آموزش زندگی با ارائه راه‌حل‌های نوین و مؤثر، فرد را برای مقابله با مشکلات فرا می‌خواند و در نهایت می‌آموزد که هر فرد، چگونه آموزگار زندگی خود باشد. همه ما انسان‌ها، اغلب در زندگی، با مسائل و مشکلاتی مواجه هستیم؛ مسائلی که گاه به دلیل دامنه، وسعت و شدت آنها، به نظر پیچیده و غیرقابل حل هستند. باید بدانیم که همه مشکلات، با رعایت یک اصل مهم، به راحتی از بین خواهند رفت و آن اصل، چیزی نیست جز تعیین «بایدها و نبایدها». مهارت‌های زندگی توانایی‌هایی هستند که به ما کمک می‌کنند در موقعیت‌های مختلف، عاقلانه و صحیح رفتار کنیم، به طوری که با خود و دیگران سازگارانه ارتباط برقرار کرده و بدون توسل به خشونت بتوانیم مسائل پیش آمده را حل کنیم و ضمن کسب موفقیت در زندگی، احساس شادمانی داشته باشیم. مهارت‌های زندگی شامل مجموعه‌ای از توانایی‌ها هستند که قدرت سازگاری و رفتار مثبت و کارآمد را افزایش می‌دهند. در نتیجه شخص قادر می‌شود بدون اینکه به خود یا دیگران صدمه بزند، مسئولیت‌های مربوط به نقش اجتماعی خود را بپذیرد و با چالش‌ها و مشکلات روزانه زندگی به شکل مؤثر روبه‌رو شود. محققان تأثیر مثبت مهارت‌های زندگی را در کاهش سوء مصرف مواد، استفاده از ظرفیت‌ها و توانمندی‌های هوشی و شناختی، پیشگیری از رفتارهای خشونت‌آمیز، افزایش خودتکایی و اعتماد به نفس و... مورد تأیید قرار داده‌اند، به ویژه در کاهش سوء مصرف مواد بر نقش کلیدی مهارت‌های زندگی تأکید می‌شود. همچنین آموزش این مهارت‌ها به عنوان یک روش عام پیشگیری از آسیب‌های فردی و اجتماعی مورد تأکید بوده است. در مطالعه اسمیت نشان داده شد که آموزش مهارت‌های زندگی به طور قابل توجهی منجر به کاهش مصرف مواد مخدر در جوانان می‌شود. اسمیت و گری نیز نشان دادند که آموزش مهارت‌های زندگی اثر معنی‌داری بر توانایی‌های رهبری و مدیریت در جوانان دارد. فرایند نقش مهارت‌های زندگی در ارتقای بهداشت روان را به شکل زیر می‌توان نشان داد: یادگیری موفقیت‌آمیز مهارت‌های زندگی، احساس یادگیرنده را در مورد خود و دیگران تحت تأثیر قرار می‌دهد و علاوه بر این، کسب این مهارت‌ها نگرش دیگران را نیز در مورد فرد تغییر می‌دهد. به همین خاطر کسب مهارت‌های زندگی هم شخص را تغییر می‌دهد و هم محیط را، و این اصل دوسویه، ارتقای بهداشت روان را شتابی دوچندان می‌بخشد. مهارت‌های ده گانه زندگی‌سازمان بهداشت جهانی مهارت‌های زندگی را با عناوین ده گانه زیر مشخص کرده است. رمز برخورداری از این مهارت‌ها، دانستن، تمرین و به کارگیری هر چه بیشتر در زندگی روزمره است. ۱- خودآگاهی مهارت خودآگاهی، توانایی شناخت از نقاط ضعف و قوت خواسته‌ها، نیازها، رغبت‌ها و تصویر واقع‌بینانه از خود است تا حقوق فردی، اجتماعی و مسئولیت‌های خود را بهتر بشناسیم. با کسب این مهارت به این

سؤال اساسی که «من کیستم؟» پاسخ می‌گوییم. ۲- همدلی‌همدلی یعنی اینکه فرد بتواند زندگی دیگران را حتی زمانی که در آن شرایط قرار ندارد درک کند. همدلی به فرد کمک می‌کند تا بتواند انسان‌های دیگر را حتی وقتی با آنها متفاوت است بپذیرد و به آنها احترام بگذارد. همدلی روابط اجتماعی را بهبود می‌بخشد و به ایجاد رفتارهای حمایت‌کننده و پذیرنده، نسبت به انسان‌های دیگر منجر می‌شود. این مهارت موجب می‌شود تا به دیگران توجه کرده و آنها را دوست داشته باشیم و خود نیز مورد توجه و دوست داشتن دیگران قرار بگیریم و با ایجاد روابط اجتماعی بهتر به هم نزدیک‌تر شویم. ۳- ارتباط مؤثر کسب این مهارت به ما می‌آموزد برای درک موقعیت دیگران چگونه به سخنان آنان فعالانه گوش دهیم و چگونه دیگران را از احساس و نیازهای خود آگاه کنیم تا ضمن به دست آوردن خواسته‌های خود طرف مقابل نیز احساس رضایت کند. ۴- روابط بین‌فردی مهارتی است که موجب می‌شود ضمن تقویت روحیه مشارکت، روابط بین‌فردی مثبت و مؤثر فرد با انسان‌های دیگر ایجاد شود. یکی از این موارد، توانایی ایجاد روابط دوستانه است که در سلامت روانی و اجتماعی، روابط گرم خانوادگی، به عنوان یک منبع مهم روابط اجتماعی سالم نقش بسیار مهمی دارد. ۵- تصمیم‌گیریمهارت تصمیم‌گیری به ما کمک می‌کند تا با اطلاعات و آگاهی کافی با توجه به اهداف واقع‌بینانه خود، از بین راه‌حل‌های مختلف بهترین راه‌حل را انتخاب کرده و به کار بگیریم و پذیرای پیامدهای آن نیز باشیم. این توانایی به فرد کمک می‌کند تا به نحو مؤثرتری در مورد مسائل تصمیم‌گیری کند. اگر کودکان و نوجوانان بتوانند فعالانه در مورد اعمالشان تصمیم‌گیری کنند، جوانب مختلف انتخاب را بررسی کرده و پیامد هر انتخاب را ارزیابی کنند، مسلماً در سطوح بالاتر بهداشت روانی قرار خواهند گرفت. ۶- توانایی حل مسئله مهارت حل مسئله این توانایی را به ما می‌دهد که با توجه به تجارب عملی و توانمندی‌های ذهنی خود بتوانیم در جهت حل مسئله یا مشکل قدم برداشته و به نتیجه مطلوب دست یابیم. این توانایی همچنین فرد را قادر می‌سازد تا به طور مؤثرتری مسائل زندگی را حل کند. مسائل مهم زندگی چنانچه حل نشده باقی بمانند، استرس روانی ایجاد می‌کنند که به فشار جسمی منجر می‌شود. ۷- تفکر خلاق تفکر کردن مهارتی است که از کودکی می‌آموزیم. مهارت تفکر خلاق، قدرت کشف و تولید اندیشه جدید را برای ما فراهم می‌آورد. مهارت تفکر خلاق به ما کمک می‌کند در مواجهه با حوادث ناگوار چگونه احساسات منفی خود را به احساسات مثبت تبدیل کنیم. تفکر خلاق نوع دیگر دیدن است. در این تفکر هیچ‌گاه مشکل یک عامل مزاحم به حساب نمی‌آید بلکه یک فرصت برای کشف راه‌حل‌های نو و بدیع تلقی می‌شود که تاکنون کسی به آن توجه نکرده است. ۸- تفکر انتقادی تفکر نقادانه نوعی دیگر از تفکر است. کسب این مهارت به ما می‌آموزد تا هر چیزی را به سادگی قبول یا رد کنیم، ابتدا در مورد آن موضوع سؤال و استدلال کنیم، سپس بپذیریم یا رد کنیم. کسانی که از تفکر نقادانه برخوردارند، فریب دیگران را نمی‌خورند و به راحتی جذب گروه‌ها و افراد و... نمی‌شوند، چرا که همواره با سؤال کردن به عاقبت کار می‌اندیشند. ۹- مقابله با هیجان‌های ناخوشایند این توانایی فرد را قادر می‌سازد تا هیجان‌ها را در خود و دیگران تشخیص دهد، نحوه تأثیر هیجان‌ها بر رفتار را بداند و بتواند واکنش مناسبی به هیجان‌های مختلف نشان دهد. اگر با حالات هیجانی، مثل غم و خشم یا اضطراب درست برخورد نشود این هیجان تأثیر منفی‌ای بر سلامت جسمی و روانی خواهد گذاشت و برای سلامت، پیامدهای منفی به دنبال خواهد داشت. ۱۰- توانایی مقابله با استرس این توانایی شامل شناخت استرس‌های مختلف زندگی و تأثیر آنها بر فرد است. شناسایی منابع استرس و نحوه تأثیر آن بر انسان، فرد را قادر می‌سازد تا با اعمال و موضع‌گیری‌های خود فشار و استرس را کاهش دهد. موارد کاربرد مهارت‌های زندگی (گایلف) افزایش سلامت روانی و جسمانی: ۱- تقویت اعتماد به خویشتن و احترام به خود ۲- تجهیز اشخاص به ابزار و روش‌های مقابله با فشارهای محیطی و روانی ۳- کمک به تقویت و توسعه ارتباطات دوستانه، مفید و سالم ۴- ارتقای سطح رفتارهای سالم و مفید اجتماعی (پیشگیری از مشکلات روانی، رفتاری و اجتماعی نظیر: ۱- مصرف سیگار و سوء مصرف مواد مخدر ۲- بروز اختلالات روانی و مشکلات روانی - اجتماعی ۳- خودکشی در نوجوانان و جوانان ۴- رفتارهای خشونت‌آمیز ۵- شیوع ایدز ۶- بی‌بند و باری. اهداف مهارت‌های زندگی بخشی از

اهداف مهارت‌های زندگی عبارت است از: - تقویت اعتماد به نفس - تقویت روحیه مشارکت و همکاری - رشد و تقویت عواطف انسانی - ایجاد روحیه مقاومت در برابر تبلیغات مسموم - کمک به شناسایی و بیان احساسات - تأمین سلامت جسمی و بهداشت روانی - تقویت مهارت‌های ارتباطی - ساختن یک شهروند متعادل و مقبول اجتماع - تقویت روحیه همزیستی مسالمت‌آمیز - ارتقای سازگاری فرد با خودش، دیگران و محیط زندگیشواید و کاربردهای مهارت زندگی برای ما ۱ - نحوه کنار آمدن با انتظارات متفاوت خود، خانواده، همسر، فرزندان، دوستان، همکاران، فامیل و جامعه ۲ - روابط لذت‌بخش و رشد‌دهنده با امکانات، تکنولوژی و محیط زندگی ۳ - دفع فشارهای روانی از طرف محیط‌های متفاوت ۴ - سازگاری با مسائل اقتصادی و نیازهای معیشتی ۵ - مدیریت خانواده و تربیت فرزندان ۶ - تقویت اعتماد به نفس ۷ - رشد و تقویت عواطف و احساسات انسانی ۸ - شناخت و کنترل هیجانات و احساسات خود و دیگران ۹ - تقویت مهارت‌های ارتباطی ۱۰ - تأمین سلامت جسمی و بهداشت روانی ۱۱ - رفع درگیری‌ها و تنش‌های درونی ۱۲ - تأمین آرامش و لذت زندگی ۱۳ - رشد شخصی، خودشکوفایی، بالندگی، خوشبختی و شادابی. مهارت تغییر رفتار در روانشناسی انسان‌گرا که با تکیه بر اراده معطوف به تغییر و تحول فرد، انسان را عامل منفعل و بلا اراده در مقابل شرایط محیطی و تربیتی که به او تحمیل شده است نمی‌داند و به تلاش انسان برای رسیدن به خوشبختی و دستیابی به خود شکوفایی اشاره دارد، راه حصول آن را طی مراحل می‌داند که از رفع نیازهای زیستی انسان آغاز می‌شود (که این مراحل تحت عنوان سلسله مراتب نیازهای آبراهام مازلو مشهور است) و اکنون که آموزش مهارت‌های زندگی در دستور کار سازمان‌های بین‌المللی قرار دارد تلاش فرد و نقش او در تأمین این نیازها برای رسیدن به خودشکوفایی از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. از این رو سلسله مراتب نیازهای آبراهام مازلو را نیز می‌توان در قالب مهارت‌های زندگی چنین طبقه‌بندی کرد: ۱- ارضاء نیازهای زیستی و فیزیولوژیایی: مهارت رفع نیازهای زیستی برای بقا و صیانت ذات ۲- ارضاء نیاز به احساس امنیت و دوری از خطر: مهارت محافظت از خود در مقابل مخاطرات برای احساس ایمنی ۳- ارضاء نیاز به تعلق و وابستگی به گروه: مهارت همراهی و جذب در گروه و کسب حمایت آنان ۴- ارضاء نیازهای عزت نفس و انگیزه پیشرفت: مهارت کسب و حفظ و تقویت عزت نفس و ایجاد انگیزه پیشرفت ۵- ارضاء نیازهای شناختی، دانستن و کاوش: مهارت یادگیری و کسب دانش و آگاهی برای رسیدن به دانایی ۶- ارضاء نیازهای ذوقی و هنری: مهارت درک زیبایی‌ها و پرورش استعدادهای ذوقی و هنری ۷- ارضاء نیازهای کشف و تقویت استعدادها تا مرحله رسیدن به خودشکوفایی: مهارت کشف و تقویت و بروز استعدادها برای رسیدن به خودشکوفایی

مدیریت هیجانات در زندگی

پدیدآورنده: سید مهدی موسوی

عصبانی شدن، آسان است و همه می‌توانند عصبانی شوند؛ اما عصبانی شدن در برابر شخص مناسب، به میزان مناسب، در زمان مناسب، به دلیل مناسب و به روش مناسب، آسان نیست. ۱. برای هر انسانی، در طول زندگی روزمره خود اتفاقاتی رخ می‌دهد؛ اخباری را می‌شنود؛ افکاری را از سر می‌گذراند و اعمالی انجام می‌دهد که همگی می‌توانند در او، احساسات یا هیجاناتی را به وجود بیاورند. این احساسات، درباره دنیای بیرون و حتی طرز فکر خودمان، اطلاعاتی را مهیا می‌سازد که به نوبه خود، در شکل دادن به رفتارهای بعدی ما مؤثر است. وقتی ما خوشحال هستیم، یعنی احتمالاً اتفاقات خوبی را پشت سر گذاشته ایم و هنگامی که غمگین هستیم، یعنی اتفاقات ناگواری پیش آمده است. هیجان چیست؟ همان طور که در سخن ارسطو بیان شد، عصبانیت، یک هیجان و یا احساس است و فردی که توانا در مدیریت هیجان باشد، می‌داند که این عصبانیت را چه وقت، کجا، با چه کسی و چگونه ابراز کند تا به جای این که برایش دردسر تولید کند، راه‌گشا باشد. هیجان نیز کلمه‌ای است که در فارسی بیشتر برای احساسات و حالات پرشور و پرانرژی از آن استفاده می‌کنیم؛ ولی در روان‌شناسی، برای تمام حالات احساسی و روانی مثبت و

منفی و علائم جسمانی و روانی همراه آن به کار می‌رود. از نظر ویلیام جیمز، «هیجان، تغییرات جسمی و روانی ای است که مستقیماً به دنبال درک یک واقعیت تحریک کننده حاصل می‌شود». برخی هیجانات، عبارتند از: خشم، ترس، عشق، محبت، تنفر، امید، ناامیدی، نگرانی، احساس حقارت، غرور، غم و اندوه، شادی، رنج، شرم، پشیمانی و دل سوزی. هوش هیجانی چیست؟ وقتی صحبت از هوش به میان می‌آید، معمولاً به یاد نمره های درسی دانشگاه می‌افتیم یا تست های هوش آزمون های استخدامی به ذهنمان می‌رسد؛ اما به تعبیری وسیع تر، می‌توان گفت که دو نوع هوش وجود دارد؛ هوش تحصیلی و هوش هیجانی. با دیدی محدود که تا به حال وجود داشته، تنها به هوش تحصیلی توجه شده است و اصلاً تنها هوش تحصیلی به رسمیت شناخته شده است؛ هوشی که شاخص وجود آن و شاخص مقدار آن در افراد مختلف، نمرات درسی یا نتایج تست های هوشی بوده است؛ آزمون هایی که معمولاً در محیط های بسته و انتزاعی برگزار می‌شوند و سایر متغیرهای اثرگذار، به حداقل می‌رسند. در واقع، متغیرهای محیطی که می‌توانند اثری سرنوشت ساز در توفیق یا شکست یک کار داشته باشند، اثرشان تا حد خنثی پایین آورده می‌شود. اکنون دانشمندان، متوجه نوع دیگری از هوش شده اند که هوش هیجانی نام دارد. هوش هیجانی، حداقل در زندگی اجتماعی، اهمیتی فراتر از هوش تحصیلی دارد؛ هوشی که در طول تاریخ، مصلحان و نخبگان اجتماعی را از نخبگان علمی جدا می‌سازد. هوش هیجانی، بیان گر آن است که در روابط اجتماعی و معاشرت های روانی و عاطفی، در شرایط خاص، چه عملی مناسب و چه عملی نامناسب است؛ یعنی این که فرد در شرایط مختلف، بتواند امید را در خود زنده نگه دارد؛ با دیگران همدلی نماید؛ احساسات دیگران را درک کند؛ برای به دست آوردن پاداش بزرگ تر، پاداش های کوچک را نادیده انگارد؛ نگذارد قدرت تفکر و استدلال او مختل شود؛ در برابر مشکلات، پایداری نماید و در همه حال، انگیزه خود را حفظ کند. هوش هیجانی، نوعی استعداد عاطفی است که کمک می‌کند تا از مهارت های خود به بهترین نحو ممکن استفاده کنیم و خرد خویش را در مسیری درست به کار گیریم. اگر هوش هیجانی را مجموعه ای از اجزای مرتبط به هم تصور کنیم، اجزای این مجموعه عبارتند از: ۱. آگاهی از هیجان های خود. ۲. بیان هیجان ها. ۳. آگاهی از هیجان های دیگران. ۴. مدیریت هیجان ها. ۱. آگاهی از هیجان های خود مؤلفه اول هوش هیجانی به این نکته می‌پردازد که تا چه اندازه از هیجان های خود آگاه هستیم. توانایی نظارت بر هیجان ها و آگاهی نسبت به آنها، کلید اساسی و اصلی را در این مؤلفه، تشکیل می‌دهد. ما همواره در زندگی خود، هیجانات و احساسات متفاوت و متنوعی را تجربه می‌کنیم؛ شاد، غمگین، خشمگین و مضطرب می‌شویم. مؤلفه اول هوش هیجانی، این نکته را مورد بررسی قرار می‌دهد که تا چه اندازه به آن چه در درون ما می‌گذرد، واقف هستیم. در مرحله اول، ممکن است چنین به نظر برسد که تمامی احساسات و هیجانات، آشکار و روشن هستند. تأمل در این موضوع، نشان خواهد داد که در بسیاری از مواقع، از هیجان های خود کاملاً آگاه نیستیم و غافلانه از کنار آنها گذشته ایم و تنها وقتی متوجه حضور آنها شده ایم که کمی یا خیلی دیر بوده است. فرض کنید هنگام رفتن به محل کار، با فردی درگیر می‌شوید؛ ساعت ها پس از آن برخورد نیز احساس ناراحتی و بدخلقی، بر رفتار شما سایه می‌افکند و بی دلیل، به اطرافیان خود پرخاش می‌کنید. اگر به این ماجرا دقت کنید، متوجه می‌شوید که این برخورد، تأثیر پیوسته و کاملاً ناخوشایندی در سایر برخوردها و رفتارهای شما داشته است؛ زیرا شما در این شرایط، نسبت به واکنش های خود، ناآگاهانه رفتار کرده اید. بنابراین، در اولین مؤلفه هوش هیجانی، مهم آن است که شما بتوانید از آن چه در درونتان می‌گذرد، آگاه باشید. توانایی فهم لحظه به لحظه هیجان ها، نقش بارزی در ایجاد بصیرت و بینش، نسبت به ما و محیط پیرامون ما، ایفا می‌کند و فقدان این توانایی، ما را در سیطره هیجان ها قرار می‌دهد. ۲. بیان هیجان ها هیجان ها، تجربیاتی زودگذر، موقت و آنی هستند. مؤلفه دوم هوش هیجانی، به این سؤال مربوط می‌شود که چگونه هیجان های خود را بیان کنیم؟ آیا قادر به بیان هیجان های خود هستیم یا خیر؟ برای روشن شدن مطلب، به این مثال توجه کنید: فرض کنید عده ای از دوستان خود را برای شرکت در یک میهمانی دعوت کرده اید و قرار است آنها ساعت ۸ عصر به منزل شما بیایند. عده ای از آنها ساعت یک ربع به ده از راه می‌رسند؛ مسلماً با این نظر

موافقت که دیر آمدن این عده، می‌تواند منجر به بروز هیجان‌هایی منفی از قبیل خشم در شما شود. به عبارت دیگر، شما از دیر آمدن برخی دوستان خود، عصبانی می‌شوید. این هیجان ممکن است به سه حالت زیر بیان شود: الف) هیجان خود را کاملاً مخفی نگه دارید و اصلاً آن را ابراز نکنید. در این حالت، ممکن است به دوستان خود چنین بگویید: «برویم سر میز شام؛ غذا سرد می‌شود». این رفتار را، رفتار انفعالی می‌نامند. در حالت انفعالی، هیجان‌ها پنهان باقی می‌مانند و بیان نمی‌شوند. ب) هیجان خود را به گونه‌ای نامناسب و همراه با پرخاش گری و تهاجم بیان کنید. در این حالت، ممکن است به دوستان خود چنین بگویید: «این آخرین باری بود که دعوتتان کردم». این رفتار را تهاجمی یا پرخاش گرانه می‌نامند. در این حالت، مخاطب، شمتت شده، مورد هجوم قرار می‌گیرد. ج) هیجان را به گونه‌ای مناسب و بدون حمله کردن به طرف مقابل بیان کنید. در این حالت، ممکن است به دوستان خود چنین بگویید: «ممنون می‌شدم اگر لطف می‌کردید و تلفنی به من اطلاع می‌دادید که قرار است دیر بیایید». در این حالت، مخاطب شما مورد حمله قرار نمی‌گیرد؛ اما در عین حال، شما هیجان خود را به گونه‌ای مناسب بیان می‌کنید. این رفتار را جرأت آمیز یا قاطعانه می‌نامند. مضرات ناشی از عدم بیان هیجان‌ها بیان نکردن هیجان‌ها، می‌تواند باعث مشکلات هیجانی و یا در حالت شدید، باعث فلج هیجانی شود. حالتی که هنگام بیان هیجان‌ها به ما دست می‌دهد، مانند حالت فردی است که برای طی یک مسیر طولانی، کوله بار سنگینی را که بر دوش دارد، بر زمین می‌گذارد و چابک، فعال و پرانرژی، به راه ادامه می‌دهد. وقتی نمی‌توانیم هیجان‌ها را به شیوه‌های مناسب بیان کنیم، بر سنگینی این بار اضافه شده، مشقت و مرارت حاصل از آن، مانع رشد و پیشرفت می‌شود. هر چه قدر به میزان این بار اضافه شود، کارآیی و اثربخشی ما در ارتباط با خود و دیگران، کمتر و کمتر خواهد شد. مطالعات مختلف نشان می‌دهد که بیان هیجان‌ها به شکلی مناسب، با سلامت و شاد بودن فرد، ارتباط مستقیم دارد. ۳. آگاهی از هیجان‌های دیگران مؤلفه سوم هوش هیجانی، به آگاهی از هیجان‌های دیگران مربوط می‌شود. چگونه هیجان‌های دیگران را درک می‌کنیم؟ برای درک هیجان‌های دیگران، چه اصول و ملاک‌هایی وجود دارد؟ افرادی که دارای هوش هیجانی هستند، نسبت به هیجان‌های دیگران، فوق‌العاده حساس، دقیق و هشیارند؛ در حالی که افراد فاقد هوش هیجانی، کاملاً به هیجان‌ها و احساسات دیگران، بی‌توجه هستند. فهم هیجان‌های دیگران، عمدتاً از دو راه میسر است: الف) توجه دقیق و آگاهانه به رفتارهای غیر کلامی. ب) افزایش و ارتقای مهارت‌های گوش دادن. رفتار غیر کلامی، اغلب، بازگوکننده حالت هیجان فرد است. از این رو، باید با آن، با دقت و حساسیت برخورد کرد. پاسخ نامناسب، می‌تواند دشواری‌های متعددی را به دنبال داشته باشد. رفتارهای غیر کلامی، می‌توانند در قالب‌هایی مانند حالت چهره، حالت نگاه، نوع قیافه گرفتن، طرز نشستن و ایستادن، تماس، نوع پوشش و... ظهور یابند. رفتارهای غیر کلامی و چارچوب‌های فردی و اجتماعی آنها، نقش مهمی در درک هیجان‌های طرف مقابل ایفا می‌کنند؛ به طور مثال، رفتار فردی که در یک جلسه، به طور مداوم، به ساعت خود نگاه می‌کند، حامل این پیام است که «عجله کن» یا «تمامش کن دیگه». اگر فردی در طول گفت‌وگو با طرف مقابل، همواره با انگشت خود بازی می‌کند، این رفتار ممکن است حامل این پیام باشد که او دچار اضطراب و تنش درونی است. کلید دوم برای فهم هیجان‌های دیگران، هنر گوش دادن و ارتقای آن در ارتباط با دیگران است که در این زمینه، به طور مفصل، در شماره‌های آینده بحث خواهیم کرد. ۴. مدیریت هیجان‌ها مدیریت هیجان‌ها، چهارمین مؤلفه هوش هیجانی است. هنگام هجوم بی‌وقفه سیلاب هیجان‌ها، چه واکنشی نشان می‌دهیم؟ آیا ما هیجان‌ها را مدیریت می‌کنیم یا این هیجان‌ها هستند که ما را مدیریت می‌کنند؟ در برخورد با هیجان‌ها، می‌توان به سه صورت زیر عمل کرد: ۱. کاملاً منفعل باشیم و اجازه دهیم هیجان‌ها به طور کامل بر ما چیره شوند. ۲. هیجان‌ها را سرکوب و به شدت از بروز آنها جلوگیری کنیم. ۳. هیجان‌ها را مدیریت کنیم. مدیریت هیجان‌ها، به معنی مدیریت آگاهانه، هشیارانه و خلاقانه آنهاست. مدیریت هیجان‌ها، مستلزم آگاهی از وجود، ظهور، حضور و نقش آفرینی آنهاست. به عبارت دیگر، بدون آگاهی از هیجان‌ها، نمی‌توان به مدیریت آنها پرداخت. مدیریت هیجان‌ها، صرفاً شامل هیجان‌های منفی، مانند خشم، غم و ناامیدی نیست؛ بلکه

هیجان‌های مثبت از قبیل شادی را نیز در بر می‌گیرد. تکنیک‌های مختلفی برای مدیریت هیجان‌ها وجود دارد که به آنها اشاره می‌کنیم. چگونه می‌توان هیجان‌ها را مدیریت کرد؟ وقتی در حال رانندگی هستیم و به علامت ایست یا توقف، نزدیک می‌شویم، چه می‌کنیم؟ چرا با دیدن علامت توقف، می‌ایستیم و حرکت نمی‌کنیم؟ پاسخ ظاهری آن است که توقف ما به جهت جریمه نشدن و یا توجه به هنجارهای وضع شده اجتماعی است. با کمی دقت بیشتر، متوجه می‌شویم که توقف ما از آن جهت صورت می‌گیرد که بتوانیم به ارزیابی موقعیت پردازیم و بینیم آیا از طرف چپ یا راست، خودروی دیگری در حال حرکت است یا خیر. این ارزیابی موقعیت، نظر کردن در موقعیت و تعلیق عمل در آن لحظه، از اهمیت فوق‌العاده‌ای برخوردار است. هنگامی که طوفان هیجان‌ها به طرف ما هجوم می‌آورند و ما خود را در آستانه «استفراغ هیجانی» می‌بینیم، این نشانه، می‌تواند رهایی بخش باشد. به عبارت دیگر، هنگامی که خشم، انزجار، تنفر یا شادی، تمام وجود ما را فرا می‌گیرد و می‌رود تا در تصمیم‌گیری ما نقش اساسی ایفا کند، می‌توانیم برای لحظه‌ای، علامت ایست یا توقف را در ذهن خود مجسم کنیم. این توقف، امکان نگاه کردن به خود، هیجان و عواقب هیجانی مورد نظر را به وجود می‌آورد. متأسفانه از آن جا که اغلب اوقات در این حالت، توقف وجود ندارد، بلافاصله به سمت عمل می‌رویم و به اصطلاح، «عمل زده محض» می‌شویم. هیجان‌ها چنان بر ما غالب می‌شوند که ما را به سوی عمل موافق یا مخالف یک موضوع، فرا می‌خوانند و هدایت می‌کنند. اگر در چنین لحظه‌ای، بین تصمیم‌گیری و احاطه هیجانی، وقفه‌ای بیفتد و درنگی صورت گیرد و یا تأملی رخ دهد، امکان ملاحظه هیجانی تسهیل می‌یابد. به یاد آوردن علامت توقف، فاصله‌ای بین عمل آنی و هجوم هیجان‌ها ایجاد می‌کند. حال اگر این علامت ایست یا توقف و یا هر معنای دیگری را که حاکی از این تأمل است، ملکه ذهن کنیم، یعنی بخش فعالی باشد که امکان دسترسی به آن، مورد نسیان و فراموشی واقع نشود، این معنا می‌تواند نقش برجسته‌ای را در مدیریت هیجانی ایفا کند. به عبارت دیگر، زمانی که سیلاب هیجان‌ها حمله خود را آغاز می‌کند و ما زیر رگبار هیجان‌ها قرار می‌گیریم، به یاد آوردن این علامت، می‌تواند مانع از عمل فوری و آنی شود. به یاد آوردن این علامت، یعنی نگاه کردن به عواقب هیجانی همراه با عمل آنی. در این حالت این سؤالات را از خود می‌پرسیم: «چه اتفاقی خواهد افتاد اگر خشم من، فعل مرا ایجاد کند؟» «ثمرات این هیجان، چه خواهد بود؟» «عواقب عمل مبتنی بر این هیجان، چه خواهد بود؟» این بازنگری آگاهانه، ما را از گزنه‌های هیجانی و تأثیرات مسموم آن در عمل، آگاه می‌کند. به کارگیری اثربخش این فن، مستلزم انجام کارهای زیر است: الف) علامت توقف یا علامتی شبیه به آن را که معنای تأمل، درنگ و صبر دارد، در ذهن، تکرار و تمرین کنید. ب) هنگام تجربه هیجانی (اعم از مثبت یا منفی)، این علامت را به یاد آورید. ج) از خود پرسید که «اگر این هیجان در این لحظه مرا مدیریت کند، چه اتفاقی خواهد افتاد؟» (د) برای تصمیم‌گیری، فکر کنید و پیامدهای ناشی از عمل در لحظه هیجانی را پیش روی خود مجسم کنید. تمرین آرام‌سازی خودمچ دست خود را کاملاً منقبض کنید و انقباض را به تمام انگشتان دست سرایت دهید و در عرض هفت ثانیه، این انقباض و گرفتگی را به بخش‌های دیگر بدنانتان منتقل کنید؛ به طوری که همه اعضا و جوارح بدنانتان، آشکارا، انقباض، تنش و فشردگی را تجربه کند. خوب این احساس را ارزیابی کنید؛ چگونه احساسی است؟ حال به همان شکل، انبساط را به همه بخش‌های بدن بازگردانید؛ مچ دست را کاملاً منبسط کنید و باز شدن و شل شدن عضلانی را به همه بخش‌های بدن منتقل کنید. اجازه دهید که جریان انبساط و باز شدن عضلانی و آرامش همراه آن، به جزء جزء اعضای بدنانتان خوب منتقل شود. این احساس را مرور کنید؛ چگونه احساسی است؟ اگر قرار باشد تمرین بالا را روزی دو بار و به مدت چند هفته انجام دهید، چه اتفاقی خواهد افتاد؟ در لحظه‌هایی که هیجان‌ها بر ما هجوم می‌آورند و مثلاً عصبانیت، اضطراب، سردرگمی، کلافه شدن و خستگی بر ما چیره می‌شوند، حالت ناشی از این هیجان‌ها، حالتی منفی و نامطلوب است؛ یعنی شبیه به همان حالت تنش، گرفتگی و انقباض جسمی که در بالا توضیح داده شد؛ اما ذهن ما، زمینه، آمادگی و توانایی انتقال این تنش را به آرامش و انبساط دارد. انجام تمرین آرام‌سازی، توانمندی مناسبی را برای ما ایجاد می‌کند تا بتوانیم آگاهانه، تنش و گرفتگی ذهنی و روحی

را به آرامش و انبساط، تبدیل کنیم. این توانمندی، اثر مثبت دیگری را هم ایجاد می‌کند و آن این که مانع گیر کردن هیجان یا ماندن در حالت گرفتگی و انقباض هیجانی می‌شود؛ گرفتگی و انقباضی که معمولاً با ارائه پاسخ‌های نامناسب انفعالی یا تهاجمی همراه است. انبساط و رهایی از گیر هیجانی، ما را برای ارائه پاسخ‌های مناسب، آماده‌تر می‌کند. تصمیم‌گیری در سایه تنش و گرفتگی هیجانی یا گیر افتادن هیجانی، آثاری را ایجاد خواهد کرد که با آثار تصمیم‌گیری در پرتو مدیریت جسمانی، کاملاً متفاوت است.

در زندگی روزمره‌ی خود همواره با حوادث و اتفاقات مختلفی مواجه و یا از وقوع آن‌ها مطلع می‌شویم که هر یک از آن‌ها احساسات یا هیجانانی را در ما پدید می‌آورند که یقیناً در شکل دادن رفتارهای ما تأثیرگذار است. مثلاً وقتی خوش حال هستیم به معنای آن است که اتفاق خوبی را پشت سر گذاشته‌ایم. هنگامی که غمگین هستیم، احتمالاً حادثه‌ی ناگواری پیش آمده است. همه‌ی هیجانان و احساسات ما تجربه‌های درونی هستند که هنگام بروز رخدادها حس می‌کنیم. مانند: هیجان خشم، عصبانیت، عشق و محبت، تنفر، امید یا ناامیدی، غم، شادی، ترس، نگرانی و اضطراب و ... از ویژگی پاسخ‌های هیجانی آن است که سریعتر از پاسخ‌های عقلی عمل می‌کند، ولی از دقت کافی برخوردار نیستند. برای مثال: وقتی دوستان به سلام ما پاسخ ندهند، ممکن است فکر کنیم رفتار او توهین و گستاخی به ما بوده، در نتیجه هیجان خشم در ما به وجود خواهد آمد، در صورتی که اگر فکر کنیم احتمالاً او امروز با مشکلی درگیر است و حالش خوب نیست، دیگر خشمگین نخواهیم شد و ... ممکن است هیجان شبیه به دلسوزی را تجربه نماییم. اگر با حالات هیجانی مثل غم، خشم یا اضطراب درست رفتار نشود، تأثیر منفی بر جسم و روان ما خواهند گذاشت و پیامدهای ناخوشایندی را برای سلامتی ما در پی خواهد داشت. از این رو مدیریت بر هیجانان یکی از مهارت‌های زندگی محسوب می‌شود، که در این مقاله به آن می‌پردازیم. توصیه‌هایی برای افزایش مدیریت هیجانان ۱- با تشکیل جلسات گروهی درباره‌ی احساسات و هیجانان خود مانند شادی و غم، عشق و تنفر، ترس و شجاعت و ... اطلاعات عینی تری پیدا کنیم. ۲- هیجان‌ها را همانند میهمان خود عزیز بداریم ولی به آن‌ها اجازه ندهیم هر کاری که دوست دارند انجام دهند. ۳- سعی کنیم بر هیجانان مثبت و مطلوب خود مانند شادی، عشق، همدلی و ... بیفزاییم. ۴- به کودکان کمک کنیم تا لغات و عباراتی را که در برگیرنده‌ی هیجانان و احساسات می‌باشند را بیاموزند و خود نیز بهتر احساسات خود را بیان کنیم. برای مثال: «احساس بی‌قراری می‌کنم»، «احساس ناامیدی می‌کنم»، «احساس شادی می‌کنم» و ... ۵- جهت کسب شناخت بهتر، احساسات و هیجانان دیگران را که با آن‌ها برخورد داریم و یا در خیابان و فیلم‌ها و کتاب‌های داستان می‌خوانیم یا می‌بینیم نامگذاری کنیم. برای مثال: «به نظر می‌رسد ناامید شده‌ای»، «مثل این که آن خانم در فیلم احساس حسادت می‌کند» و ... ۶- از کودکان بخواهیم احساسات خود را نقاشی کنند. مثال: «می‌تونی خشم خودت را نقاشی کنی؟»، «وقتی خیلی می‌ترسی قیافه‌ات چه شکلی می‌شه؟ آن را برابیم نقاشی کن» و ... ۷- ضمن به وجود آوردن محیطی امن و آرامش بخش درباره‌ی احساسات به راحتی صحبت کنیم و صداقت هیجانی را از طریق عشق بدون قید و شرط تشویق کنیم. ۸- توجه داشته باشیم که هیجانان نمایان شده معمولاً یک احساس ثانویه است. مثلاً وقتی با کارنامه‌ی خراب فرزندمان روبه‌رو می‌شویم اول احساس ناامیدی می‌کنیم، سپس عصبانی می‌شویم و یا وقتی ماشین با سرعت جلوی اتومبیل ما می‌پیچد، اول می‌ترسیم سپس عصبانی می‌شویم. ۹- هیجانان منفی ما از جمع شدن نیازهای هیجانی برآورده نشده‌ی ما به وجود می‌آید، پس بهتر است در باره‌ی هیجانان ظاهراً منفی مثل خشم گفتگو کنیم. ۱۰- به جای نام‌گذاری افراد با صفات گوناگون (دست و پا چلفتی، دیوانه، ترسو و ...) احساسات آنان را نامگذاری کنیم. مانند: «اکنون احساس خجالت می‌کنی»، «مثل این که خشمگین هستی»، «به نظر می‌رسد که احساس ترس می‌کنی» و ... ۱۱- برای شناخت بهتر احساسات دیگران از دستور دادن، توهین و قضاوت و نصیحت و تهدید کردن پرهیز نموده و با گوش دادن به آنان و دقیق شدن به زبان بدن (حالات و حرکات اعضای بدن و صورت) احساسات آن‌ها را شناسایی کنیم. ۱۲- هیجان‌های خود (مخصوصاً هیجانان منفی) را

بلافاصله ابراز نکنیم. ۱۳- در حالات هیجانی شدید، بحث نکنیم و تصمیم نگیریم چون تابع احساسات منفی خواهیم شد. ۱۴- در هیجان‌های مثبت و منفی یکدیگر سهیم شویم. ۱۵- در کنترل هیجان‌ها پر انرژی مثل خشم و تنفر از روش‌های آرمیدگی عضلانی، تنفس عمیق، قدم زدن، نوشیدن آب سرد، دویدن و ... استفاده نماییم. ۱۶- هر گاه تصوّر کردیم از نظر احساسی و هیجانی احتیاج به کمک و تقویت بیشتر داریم به دوستان با تجربه و یا (روانشناس و مشاور) مراجعه نماییم. ۱۷- سعی کنیم رفتارهای هیجان‌های نامطلوب و سمی (مانند خشم، اندوه، افسردگی و ...) را به تعویق انداخته و به تدریج ترک نماییم تا از اثرات مخرب آن در امان باشیم. ۱۸- تأثیر افکار بر احساسات و هیجان‌ها بسیار زیاد است، ضروری است با شناخت افکار و افزایش خودآگاهی هیجان‌ها خود را بیش از پیش کنترل نماییم. به یاد داشته باشیم که بزه و جرم و جنایت از احساس ضعف، احساس ناکامی، احساس تحت کنترل بودن و احساس مغبون شدن به وجود می‌آید. اسلحه و چاقو، آتش و سنگ و یا مواد مخدر، جانشین احساس محترم بودن می‌گردد. کسانی که مورد احترام قرار می‌گیرند نیازی به اسلحه و چاقو برای قدرتمند شدن و یا سیگار برای احساس بزرگی و قدرت ندارند. پس بیائیم با تکریم و محبت و عشق ورزشی، هیجان‌های منفی را به مثبت تبدیل کنیم.

مروری بر مفهوم رفتار اخلاقی در سازمان‌ها

مؤلف: حمید مظاهری راد

چکیده: امروزه، سازمان‌ها به صورت فزاینده‌ای خود را درگیر مسئله‌ای می‌بینند که آن را معمای اخلاقی می‌نامند، یعنی اوضاع و شرایطی که باید یک بار دیگر کارهای خلاف و کارهای درست را تعریف کرد، زیرا مرز بین کارهای درست و خلاف بیش از پیش از بین رفته است. به طور کلی انسان‌ها در بعد فردی و شخصیتی دارای ویژگی‌های خاص اخلاقی هستند که پندار، گفتار و رفتار آنها را شکل می‌دهد. ممکن است همین افراد وقتی در یک جایگاه و پست سازمانی قرار می‌گیرند عواملی موجب شود که پندار، گفتار و رفتار متفاوتی از بعد فردی سر بزنند که این ویژگی‌های انسانی بر روی میزان کارایی و اثر بخشی سازمان تأثیر بگذارد. از طرفی اخلاقی بودن یا نبودن رفتارها و عملکرد می‌تواند موجب بروز پیامدهای مثبت یا منفی در سطح سازمان گردد. مدیر باید از نظر اخلاقی جوی سالم برای کارکنان در سازمان به وجود آورد، تا آنان بتوانند با تمام توان و بهره‌وری هرچه بیشتر کار کنند. این امر، نیازمند وجود رهبری با هوش اخلاقی (Moral Intelligence) بالا است. هوش اخلاقی، توانایی درک درست از خلاف، داشتن اعتقادات اخلاقی قوی و عمل به آنهاست. رهبران با هوش اخلاقی بالا، کار درست را درست انجام می‌دهند، اعمال آنها پیوسته با ارزش‌ها و عقایدشان هماهنگ است، عملکرد بالایی دارند و همیشه کارها را با اصول اخلاقی پیوند می‌زنند. در این مقاله ابتدا در مورد فرهنگ که تأثیر بسزایی در رفتار کارکنان دارد بحث گردیده سپس اصول هوش اخلاقی در مدیریت بررسی شده، در نهایت مراحل آموزش هوش اخلاقی به مدیران پیشنهاد می‌شود. مقدمه رفتار آدمی به گونه‌ای نامشهود تأثیر شگرفی بر معادلات گوناگون سازمانی و ملی و در گستره‌ای وسیع تر جهانی گذاشته و بشر امروزی معیارهای اخلاقی متفاوتی نسبت به گذشته برگزیده و رفتارهای ویژه‌ای به حسب آن از خود بروز میدهد. به بیانی میتوان اذعان نمود که رفتار آدمی از متغیرهای اساسی دنیایی کنونی است که قادر است بنوبه خود جوامع را با مخاطرات و چالش‌ها و یا فرصت‌ها روبرو نماید. سازمان‌ها، یکی از مهمترین نهادهای اجتماعی دوران کنونی هستند که دامنه تأثیر آنها بر شئون مختلف زندگی انسان‌ها، بسیار گسترده است این نهادها، در متن محیط اجتماعی می‌رویند و می‌بالند و به همین دلیل، به عنوان سیستمی پیچیده، همواره در تعامل مستقیم با محیط درونی و بیرونی خود هستند. آنها از یک سو خواهان موفقیت، بقا و حرکت از وضع موجود به وضع مطلوب هستند و از سوی دیگر موفقیتشان مرهون نحوه برقراری ارتباط و تعامل درست با محیط است. موضوع اخلاق حرفه‌ای از همین تعامل سرچشمه می‌گیرد و ماهیت آن به چگونگی سامان دهی رفتار ارتباطی سازمان به عنوان شخصیتی حقوقی با محیط، بر می‌گردد... به تازگی

پژوهشگران سازمانی، علاقه مند به هوش اخلاقی رهبری شده‌اند، زیرا می‌تواند مرز بین نועدوستی و خود پرستی را خوب توصیف کند. پژوهشها نشان می‌دهند که رشد اخلاقی رهبران با رفتارهایی که از خود نشان می‌دهند، رابطه مستقیم دارد. به این معنی که رفتار رهبری چند بعدی است و رفتارهای مختلف رهبری، با سطوح مختلف رشد اخلاقی ارتباط دارد. نخستین بار اصطلاح هوش اخلاقی توسط بوربا در روان شناسی وارد شد. وی هوش اخلاقی را ظرفیت و توانایی درک درست از خلاف، داشتن اعتقادات اخلاقی قوی و عمل به آنها و رفتار در جهت صحیح و درست تعریف می‌کند (Borba, ۲۰۰۵:۲۳). هوش اخلاقی، به معنی توجه به زندگی انسان و طبیعت، رفاه اقتصادی و اجتماعی، ارتباطات باز و صادقانه و حقوق شهروندی است. در دنیای امروزی، تنها رهبران با هوش اخلاقی بالا می‌توانند در سازمان، اعتماد و تعهد ایجاد کنند که مبنایی برای تجارت گسترده و درست است. تجارب مدیران تجاری در آمریکا، ژاپن و بسیاری از موسسات خصوصی و شرکتهای کارآفرینی، نشان داده است که رفتار اخلاقی تنها انجام درست کار نیست، بلکه انجام کار درست است. هم چنین پژوهشهای انجام شده در بیش از ۱۰۰ شرکت نشان داد که هوش اخلاقی تاثیر بسیار قوی بر عملکرد مالی سازمان دارد (Turner & Barling, ۲۰۰۲). بدلیل همبستگی میان فرهنگ و رفتار اخلاقی فرد در محیط های مختلف و واژه جدید هوش اخلاقی که تحولی بنیادین در سازمانها بر جای نهاده در این مقاله دو مفهوم مهم فرهنگ و هوش اخلاقی را واکاوی می‌نمائیم. مفهوم فرهنگرنگ نظامی سازمان یافته از رفتارها و شیوه های عمومی زندگی گروه و یا گروه هایی از مردم میباشد. عناصر فرهنگی از قبیل عادات سنتها اعتقادات ارزشها و نقطه نظرهای مشترک انسانها را با یکدیگر پیوند داده و هویت اجتماعی را بوجود میاورد (brawn ۱۹۹۵) این ویژگیها در جوامع انسانی متفاوت است. ویژگیهای فرهنگ ۱- آموختنی است. ۲- خشنود بخش است. ۳- وحدت و یگانگی می آفریند. ۴- امری اجتماعی است. ۵- امری ذهنی و تصویری است. ۶- سازگاری می آورد. کارکردهای فرهنگ ۱- اجتماعی کردن افراد ۲- آموزش و پرورش ۳- تفکیک ارزشهای درست و غلط ۴- نظارت اجتماعی ۵- تبیین هنجارها و آداب و رسوم ۶- ترسیم اعتقادات و باورها ۷- بوجود آورنده نظام زندگی خانوادگی تعریف فرهنگ...مدیریت با هوش اخلاقیهوش اخلاقی، توانایی درک درست از خلاف، داشتن اعتقادات اخلاقی قوی و عمل به آنهاست. در این مقاله ابتدا اصول هوش اخلاقی در مدیریت بررسی شده، در نهایت مراحل آموزش هوش اخلاقی به مدیران پیشنهاد می شود. اصول هوش اخلاقی در مدیریتلنینک و کیل هوش اخلاقی را توانایی تشخیص درست از اشتباه می دانند که با اصول جهانی سازگار است. به نظر آنان چهار اصل هوش اخلاقی، بدین گونه برای موفقیت مداوم سازمانی و شخصی ضروری است: درستکاری: یعنی ایجاد هماهنگی بین آنچه که به آن باور داریم و آنچه که به آن عمل می کنیم. انجام آنچه که می دانیم درست است و گفتن حرف راست در تمام زمانها. کسی که هوش اخلاقی بالایی دارد، به شیوه ای که با اصول و عقایدش سازگار باشد، عمل می کند. مسئولیت پذیری: کسی که هوش اخلاقی بالایی دارد، مسئولیت اعمال و پیامدهای آن اعمال، همچنین اشتباهات و شکست های خود را نیز می پذیرد. دلسوزی: توجه به دیگران که دارای تاثیر متقابل است. اگر نسبت به دیگران مهربان و دلسوز بودیم، آنان نیز در زمان نیاز با ما همدردی می کنند و مهربان خواهند بود. بخشش: آگاهی از عیوب خود و تحمل اشتباهات دیگران (Lennick & Kiel, ۲۰۰۵). پژوهشگران دریافته اند که چگونه رهبران از هوش اخلاقی خود برای دستیابی به اهداف شخصی و سازمانی استفاده می کنند. هوش اخلاقی تنها راه درست زندگی نیست، بلکه برای تجارت نیز مفید است. هم چنین دریافته اند که چگونه مهارتهای اخلاقی در وجود انسان توسعه پیدا می کند و دیدگاه هایی از روان شناسی را برای ارائه مبنایی برای درک اینکه چگونه رهبران اخلاقی ایجاد می شوند، ارائه دادند. بنابراین کمی کردن فواید تجاری هوش اخلاقی برای سازمان سخت و دشوار است؛ مانند نگهداری و حفظ استعدادها، شهرت شرکت، رضایت مشتری و... اما هزینه های عدم رعایت، اصول اخلاقی در سازمان، بسیار بیشتر خواهد بود. شواهد بسیاری وجود دارند که هوش اخلاقی نقش بزرگی در موقعیت سازمان ایفا می کند. بهتر است بدانیم که بیشتر سازمان ها راستی و درستی را خط مشی محوری خود قرار داده اند. امروزه ارزش صداقت در میان رهبران تجاری غربی،

گم شده است و آنان برای پوشاندن یا پنهان کردن حقیقت تلاش دارند، اما برخی از رهبران دیگر روشن و ساده عمل می‌کنند و صادقند. بسیاری از پژوهشگران بر این باورند که صداقت کامل در تمام زمانها بایستی در راس دستور کار سازمان باشد. با وجود این واقعیت و شفاف‌دهندگی قدرت راستی و درستی، هنگامی که انجام تجارت با مشکل و دشواری و سختی برخورد می‌کند، اغلب تیم‌هایی از مدیران وجود دارند که چالشهای ارتباطی را رهبری کنند و به نظر می‌رسد که به ندرت کسی بگوید اجازه دهید که تنها راست بگوییم. هنگامی که رهبری‌یافته صادق باشد و همراه با اصول و ارزشهای اخلاقی عمل کند، نوعاً عملکرد بالایی را در سرتاسر فروش، سود، نگهداری افراد، شهرت و رضایت مشتری ایجاد می‌کند. به عبارت دیگر اخلاقیات خوب، برای تجارت خوب است (Manallack, ۲۰۰۶). رفتار اخلاقی-اخلاق را مجموعه‌ای از صفات روحی و باطنی انسان تعریف کرده‌اند که به صورت اعمال و رفتاری که از خلقیات درونی انسان ناشی می‌شود، بروز ظاهری پیدا می‌کند و بدین سبب گفته می‌شود که اخلاق را از راه آثارش می‌توان تعریف کرد. استمرار یک نوع رفتار خاص، دلیل بر آن است که این رفتار یک ریشه درونی و باطنی در عمق جان و روح فرد یافته است که آن ریشه را خلق و اخلاق می‌نامند. دامنه اخلاق را در حد رفتارهای فردی تلقی می‌کنند، اما رفتارهای فردی وقتی که در سطح جامعه یا نهادهای اجتماعی تسری پیدا می‌کند و شیوع می‌یابد، به نوعی به اخلاق جمعی تبدیل می‌شود که ریشه‌اش در فرهنگ جامعه می‌دواند و خود نوعی وجه غالب می‌یابد که جامعه را با آن می‌توان شناخت. (قراملکی، ۱۳۸۳) (؟؟؟؟) امروز در تجزیه و تحلیل رفتار سازمان‌ها، پرداختن به اخلاق و ارزش‌های اخلاقی یکی از الزامات است. نماد بیرونی سازمان‌ها را رفتارهای اخلاقی آنها تشکیل می‌دهد که خود حاصل جمع ارزش‌های گوناگون اخلاقی است که در آن سازمان‌ها، ظهور و بروز یافته است. اخلاقیات در سازمان به عنوان سیستمی از ارزش‌ها و بایدها و نبایدها تعریف می‌شود که بر اساس آن نیک و بد‌های سازمان مشخص و عمل‌بد از خوب متمایز می‌شود. به طور کلی انسان‌ها در بعد فردی و شخصیتی دارای ویژگی‌های خاص اخلاقی هستند که پندار، گفتار و رفتار آنها را شکل می‌دهد. ممکن است همین افراد وقتی در یک جایگاه و پست سازمانی قرار می‌گیرند عواملی موجب شود که پندار، گفتار و رفتار متفاوتی از بعد فردی سر بزند که این ویژگی‌های انسانی بر روی میزان کارایی و اثربخشی سازمان تاثیر بگذارد. اهمیت و ضرورت بحث‌های اخلاقی... نقش فرهنگ در بهبود رفتار کارکنان کلیه مسائل و مشکلات در حوزه‌های گوناگون خود معلول عامل مهمتری تحت عنوان فرهنگ است و فقدان بستر فکری و نگرش مناسب علت اصلی مشکلات و میان‌باورهای فرهنگی یعنی اعتقادات و ارزشهای درونی و پذیرفته شده و توسعه تکنولوژیک و صنعتی رابطه‌ای مستقیم وجود دارد. لذا بمنظور هر گونه تحول در حوزه‌های یاد شده باید ابتدا آن تحولات فکری را که منتهی به انسان نو می‌شود ایجاد کرد. از دیدگاه مک‌کلند چنین انسانی فردی است که انطباق‌پذیر - مستقل - کارآمد - معطوف به برنامه‌ریزی بلندمدت بوده و جهان را تغییر‌پذیر میداند و بالاتر از همه نسبت به توانایی خود در ایجاد تحول و دگرگونی اطمینان دارد. اصول پنج‌گانه اخلاق رهبریهبران سازمان برای آنکه بتوانند کارکنان خود را برای دستیابی به هدفی مشترک متقاعد سازند، باید بدون استثنا به اخلاقیات پذیرفته شده‌ای پایبند باشند و متعهد بودن خود را به اخلاقیات، از راه رفتار ملموس نشان دهند. نظریه اخلاقی، نظامی از قواعد و اصولی را بنا می‌نهد که انسانها را در تصمیم‌گیری درباره آنچه درست و نادرست و خیر و شر است، راهنمایی می‌کنند. آنچه در ادامه می‌آید، اصول پنج‌گانه اخلاق رهبری است که در قالب گزاره‌هایی توصیف می‌شوند: ۱- رهبران اخلاق‌مدار به دیگران احترام می‌گذارند: وظیفه هر کس است که با دیگران به گونه‌ای احترام‌آمیز رفتار کند و برای دیگران فقط به خاطر خودشان، احترام قائل شود؛ نه به خاطر هدف دیگری. یعنی از احترام گذاشتن به کسی به عنوان ابزاری برای دستیابی به هدفی دیگر بهره‌نگیرد. دستیابی به این مقصود، زمانی میسر است که به ارزش و تصمیمات دیگران احترام بگذاریم. درجایی که چنین رفتاری رخ نمی‌دهد، افراد خود را در مقام بردگی و خدمت به تحقق اهداف سایرین می‌یابند. شکل عملی احترام به افراد در سازمان، با همدلی، هم‌احساسی و گوش‌دادن به خود است که به ارزشها و سعه صدر داشتن‌ها در برابر دیدگاه

های متفاوت کارکنان تجلی، می‌یابد. ۲- رهبران اخلاق مدار، خدمتگذار دیگرانند: اصل اخلاقی خدمتگذار دیگران بودن، به درستی مصداقی از نوع دوستی است. رهبرانی که خدمتگذار و نوع دوست هستند، سلامت کارکنان و پیروان خود را در رأس برنامه های خویش قرار می‌دهند. ۳- رهبران اخلاق مدار، عادل هستند: رهبران اخلاق مدار، مسائل و امور مختلف را از سرانصاف و عدالت مورد توجه قرار می‌دهند. درجایی که قرار است با افراد مختلف به گونه های متفاوت رفتار شود، باید دلایل رفتار متمایز، روشن و معقول و مبتنی بر ارزش های اخلاقی مستحکم باشد. زمانی که منابع و پاداشها یا کیفرها عرضه می‌شوند، نقشی که رهبر می‌تواند ایفا کند، بسیار حیاتی است. حیاتی بودن نقش رهبر در زمینه توزیع منابع و پاداشها یا کیفرها از این رو است که وی، هم جانب انصاف را داشته، هم نسبت به موقعیت ها و افراد آگاهی کافی داشته باشد؛ کسب این آگاهی بسیار حساس بوده، نیازمند تلاش پیگیر است. ۴- رهبران اخلاق مدار، صادق هستند: عدم صداقت یا صادق نبودن، شکلی از دروغگویی است و صورتی از ارائه نادرست از واقعیت است. صادق نبودن، پیامدهای مشهودی دارد که نخستین پیامد آن، عدم اعتماد است. زمانی که رهبران صادق نیستند، دیگران، آنها را افرادی غیر قابل اعتماد و غیر قابل اتکا ارزیابی می‌کنند. هم چنین تداوم عدم صداقت در مدیریت سازمان، در ایمان افراد نسبت به رهبر ایجاد تزلزل کرده، میزان احترام نسبت به وی را کاهش می‌دهد. برای یک رهبر، صادق بودن به معنای این است که آنچه را نمی‌تواند انجام دهد، قول ندهد، کز رفتاری نکند، پشت واقعیت ها پنهان نشود، آنچه روابط را تیره می‌کند، انجام نداده، بیش از اندازه به کارهای کم ارزش، بها ندهد. ۵- رهبران اخلاق مدار، اجتماع گرا هستند: هر جامعه‌ای به مثابه یک سازمان، دارای سیستم ویژه است. از این رو برای جوامع، اهداف خاصی با توجه به بافت و چشم اندازی که دارند بیان می‌شود که معمولاً از آنها به عنوان ارزشهای مشترک یاد می‌کنند. دستیابی به اهداف مشترک، مستلزم آن است که رهبر و پیروان، مسیری را که گروه ترسیم می‌کند، تبعیت کرده، بر سر آن توافق داشته باشند. رهبران ملزم هستند مقاصد خود و پیروان شان را مورد توجه قرار داده، تسهیلاتی را برای کامیابی در تحقق اهداف به وجود آورند. این بدان معناست که رهبران نمی‌توانند و نباید اراده خود را به دیگران تحمیل کنند. یک رهبر تحول گرا باید بکوشد گروه را به سوی خیر مشترک هدایت کند، که هم برای خود و هم برای یکایک پیروان، سودمند باشد. چنین رویکردی به رهبری از بروز فضای خود کامگی در سازمان پیشگیری می‌کند (رادمنش، ۱۳۸۳). تاثیر هوش اخلاقی بر بهبود عملکرد و موفقیت سازمانهوش اخلاقی می‌تواند در این موارد بر عملکرد و موفقیت سازمان تاثیر می‌گذارد: ۱- توجه به منافع ذی نفعان: علاوه بر سهام داران، گروههای دیگری نیز وجود دارند که از اقدامات سازمان تأثیر می‌پذیرند و دارای منافع مشروعی در سازمان هستند. از جمله این گروه ها می‌توان به مشتریان، تامین کنندگان مواد اولیه، دولت و جامعه اشاره کرد. تامین منافع سهامداران بدون در نظر گرفتن منافع سایر ذی نفعان (کارکنان، مشتریان، جامعه و...)، شیوه ای غیر اخلاقی در مدیریت است. افزایش سود و مزیت رقابتی: توجه به تمام افراد و گروه هایی که ذی نفع هستند، میزان سود شرکتها را در بلند مدت افزایش خواهد داد، زیرا موجب انگیزش نیروی انسانی، افزایش حسن نیت اجتماعی و اعتماد مردم و نیز کاهش جریمه ها می‌شود. کی و پاپکین (۱۹۹۸) بیان می‌کنند که تجزیه و تحلیل شکست شرکتها و خسارات وارده به آنها نشان می‌دهد که در نهایت لحاظ کردن اخلاقیات و حساسیت های اجتماعی در فرایند تصمیم گیری و تدوین استراتژی موجب افزایش سودآوری شرکت خواهد شد. طبق گزارش مجله فورچون، ۶۳ درصد مدیران عالی شرکتها برتر تجاری بر این باورند که رعایت اخلاقیات، موجب افزایش تصویر مثبت و شهرت سازمان شده، منبعی برای افزایش مزیت رقابتی به شمار می‌آید (Buckly, et.al, ۲۰۰۱). ۳- افزایش تنوع طلبی: متخصصان پیش بینی می‌کنند که نیروی کار به گونه روزافزون، متنوع تر خواهد شد و شرکتهایی که بتوانند نیازهای این افراد متنوع را درک کرده، از این تنوع به خوبی بهره گیرند، موفق خواهند بود. لازم است مدیران، توانایی اداره افراد با جنسیت، سن، نژاد، مذهب، قومیت و ملیت های مختلف را داشته باشند. رعایت عدالت و اخلاق در برخورد با این افراد در محیط کار، مدیریت آنها را تسهیل می‌کند و این امکان را برای سازمان فراهم می‌سازد که از مزایای نیروی کار متنوع بهره گیرند. ۴-

کاهش هزینه های ناشی از کنترل: ترویج خودکنترلی در سازمان به عنوان یکی از مکانیزم های اصلی کنترل از مباحثی است که بنیان آن بر اعتماد، اخلاق و ارزشهای فردی قرار دارد. ترویج خودکنترلی باعث کاهش هزینه های ناشی از روشهای کنترل مستقیم شده و موجب افزایش سود می شود. این امر مستلزم تعهد کامل اعضا به تیم، مسئولیت پذیری همه اعضای تیم و احترام و اعتماد بین آنها و مدیریت است (Lau & Idris, ۲۰۰۵).۵- بهبود روابط، افزایش جو تفاهم و کاهش تعارضات: یکی از نتایج رعایت اخلاق کار در سازمان، تنظیم بهتر روابط در سازمان است که این به نوبه خود باعث افزایش جو تفاهم در سازمان و کاهش تعارضات بین افراد و گروه ها شده، عملکرد تیمی را بهبود می بخشد. شاید بیشترین تأثیرات اصول اخلاقی مربوط به رفتار نیروی انسانی است. از آنجا که اخلاق، بخشی از فرهنگ است، بیشتر نظریه هایی که بر رابطه بین فرهنگی در سازمان تأکید می کنند، خود به خود بر اهمیت نقش اخلاق در این زمینه توجه دارند. فرهنگ سازمانی در یک سازمان می تواند کارکنان را به افرادی پیرو قانون یا قانون شکن تبدیل کند. ۶- افزایش تعهد و مسئولیت پذیری کارکنان: چنانکه گفته شد، اخلاق بر فعالیت انسانها تأثیر قابل توجهی دارد و لازمه عملکرد مناسب، تعهد و مسئولیت پذیری کارکنان است. انتظار بروز خلاقیت توسط کسانی که کار خود را از لحاظ اخلاقی، ناپسند تلقی می کنند، واقعی و منطقی نیست. دونالدسون و دیویس (۱۹۹۰) بر این باورند که مدیریت ارزشهای اخلاقی در محیط کار موجب مشروعیت اقدامات مدیریتی شده، انسجام و تعادل فرهنگ سازمانی را تقویت می کند، اعتماد در روابط بین افراد و گروهها را بهبود می بخشد و با پیروی بیشتر از استانداردها، موجب بهبود کیفیت محصولات و در نهایت افزایش سود خواهد شد. عدم رعایت ارزشهای اخلاقی در اموری مانند جذب و گزینش، اقدامات خلاف اخلاق و خلاف قانون را در سازمان فراهم می سازد. رعایت ملاحظات اخلاقی در گزینش و استخدام، ارزیابی عملکرد، نظام پاداشها، اخراج و کوچک سازی سازمان، باعث کاهش بدبینی و پرخاشگری و تعارض، مسئولیت پذیری بیشتر، افزایش تنوع طلبی و در نهایت افزایش ارزش و سود و درآمد شده، رفاه بیشتر سرمایه گذاران، مشتریان و کارمندان را موجب می شود (Donaldson & Davis, ۱۹۹۰).۷- افزایش مشروعیت سازمان: امروزه در شرایط جهانی شدن و گسترش شبکه های اطلاعاتی، از سازمانها انتظار می رود در برابر مسائل محیط زیست، رعایت منافع جامعه، حقوق اقلیتها و... حساسیت داشته، واکنش نشان دهند. به علاوه این شبکه گسترده، تمام فعالیت های سازمانها را زیر نظر دارد و به راحتی می تواند از راه انجمن ها و مجامع مختلف، چهره سازمانها را در انظار عمومی تغییر دهد. بنابراین سازمانها ناچار به انجام اقدامات وسیع و گسترده برای جلب افکار عمومی هستند که وجه غالب آنها نشان دادن وجه اخلاقی کارهای سازمان است. هس مرطی بررسی بر روی چندین سازمان، به این نتیجه رسید که سازمانهایی که رفتار اخلاقی دارند، دارای شانس موفقیت بیشتری نسبت به سازمانهایی که در رفتارهای غیر اخلاقی و غیر صادقانه وارد می شوند، هستند. موفق ترین سازمانها دارای فرهنگی هستند که همسو با ارزشهای قوی اخلاقی اند. رفتار غیر اخلاقی، محیط کسب و کار را بر ضد خود تحریک کرده، موجب شکست سازمان می شود. وجود توجیحات اخلاقی برای اقداماتی که سازمانها در داخل خود انجام می دهند و نشان دادن تعهدات اخلاقی سازمان به افکار عمومی، بخشی جدایی ناپذیر از فعالیتهای سازمانها برای بهبود عملکرد و کسب موفقیت است (هس مر، ۱۳۸۲). تعهد سازمانی: "سالانسیک" شول "و دیگران تعهد را بر حسب یک حلقه رفتاری تعریف کرده اند. آنها معتقدند که تعهد حالتی درونی است که فرد بوسیله اعمالش به آن مقید میشود و از طریق این اعمال معتقد میشود که به فعالیتهایش وابستگی خود در سازمان ادامه دهد. وجدان کاری: منظور از وجدان کاری رضایت قلبی تعهد و التزام عملی نسبت به وظیفه هایی است که انسان قرار است آنها را انجام دهد. طوریکه اگر ناظری هم بر فعالیتهایش نظاره گر نباشد باز هم در انجام وظیفه قصور روا نخواهد داشت. عوامل موثر بر وجدان کاری: ۱- تقویت ایمان و تقوا در جامعه ۲- تامین اقتصادی نیروی کار ۳- توجه به انگیزه و نقش اساسی آن ۴- وضع قوانین و مقررات مناسب کاربردهای اخلاق: ۱- صفات راسخ انسان: رایج ترین و شایع ترین کاربرد اصطلاحی اخلاق در بین اندیشمندان و فیلسوفان اسلامی، عبارت است از صفات و هیأت های پایدار نفس که موجب صدور افعالی

متناسب با آنها به طور خود جوش و بدون نیاز به تفکر و تأمل از انسان می شوند. ۲- صفات نفسانی: گاهی منظور از اخلاق در اصطلاح اندیشمندان، هرگونه صفت نفسانی است که موجب پیدایش کارهای خوب یا بد می شود، چه آن صفت نفسانی به صورت پایدار و راسخ باشد و چه به صورت ناپایدار و غیرراسخ. ۳- فضایل اخلاقی: گاهی نیز واژه اخلاق صرفاً در مورد اخلاق نیک و فضایل اخلاقی به کار می رود. مثلاً وقتی گفته می شود «فلان کار اخلاقی است» یا «دروغ گویی کار غیر اخلاقی است» ۴- نهاد اخلاقی زندگی: اخلاق در این اصطلاح، در عرض مسایلی چون هنر، علم، حقوق و دین... قرار دارد و در عین حال متفاوت با آنها به کار برده می شود. مفهوم اخلاق اداری یا اخلاق اکنون به صورت منشور اخلاقی سازمان و قوانین رفتار حرفه ای مشاغل پایه درون سازمانی نهاده است. در یک دهه ی اخیر توجه روز افزون به این موضوع شده که باید علت آن را در وقایع دهه های اخیر مانند جهانی شدن، توسعه عدم تمرکز، مدیریت گرایی، افزایش روابط کاری تجاری سازمان های دولتی با بخش خصوصی، رشد مطالعات اجتماعی و درخواست فزاینده برای پاسخگویی و مسئولیت اجتماعی از سوی مراجع قانون و سیاسی دید. سازمان همکاری های اقتصادی و توسعه (OECD) نیز با طراحی یک زیرساخت اخلاقی که در واقع یکی از الگوهای اثربخش مدیریت اخلاقیات محسوب می گردد سعی در کنترل فساد و حفظ و ارتقای اخلاقیات و اصلاح رفتارهای نامطلوب در اغلب کشورهای عضو خود کرده است. در این الگو به میزان زیادی عوامل محیطی و سازمانی با یکدیگر ترکیب شده است که مهمترین این عوامل عبارتند از: * تعهد رهبران، سیاست مداران و مدیران به رعایت امور اخلاقی * استراتژی، سیاست ها و قوانین و مقررات دقیق و لازم اخلاقی * جو و فضای جامعه و سازمان * سیستم ها و مکانیزم های انگیزشی برای تشویق به انجام رفتار اخلاقی * برنامه های آموزش های کارآمد و مؤثر * سیستم های کنترلی و ارزیابی کارآمد و مؤثر درون و برون سازمانی * دلایل و استدلال عقل پسند کافی برای پذیرش اخلاق * موقعیت های شغلی * نیازهای شخصی * جامعه مدنی فعال لذا در مجموع می توان گفت چنانچه یک زیر ساخت اخلاق از کارکرد صحیح برخوردار گردد، محیطی را فراهم می آورد که استانداردها و شاخص های رفتار شخصی مطلوب، مورد تشویق و حمایت قرار گیرد. (فقیهی و رضایی منش) (؟؟؟؟). با مطالعه مدل های متعدد رفتار اخلاقی، عوامل متعددی به عنوان فاکتورهای اثرگذار بر رفتار اخلاقی در سازمان شناسایی شده اند. در اکثر مدل های اخلاقی، فاکتورهای مشابهی به عنوان عوامل اثرگذار بر رفتار اخلاقی سازمان ها معرفی شده اند که می توان این فاکتورها را در سه دسته کلان، میانی و خرد دسته بندی نمود. نمودار زیر (که جمع بندی مدل های موجود در زمینه رفتار اخلاقی در سازمان می باشد) این عوامل و چگونگی تاثیر آنها بر عملکرد اخلاقی و رفتار اخلاقی کارکنان را نشان می دهد که در نهایت می تواند منجر به سلامت اداری سازمان گردد. عوامل تاثیرگذار بر رفتار اخلاقی کارکنان را می توان در سه طبقه کلی جای داد: الف) سطح کلان: مربوط به فاکتورهایی که در محیط خارجی سازمان وجود دارند. این فاکتورها معمولاً تحت کنترل سازمان ها نیستند و از سوی سیستم های فرادست به آنها تحمیل می گردند. مانند: فرهنگ- اقتصاد- محیط سیاسی- تکنولوژی- مذهب- قانون ب) سطح میانی: اشاره به فاکتورهای سطح سازمانی دارد. سازمانها معمولاً- قدرت مانور خوبی بر روی این فاکتورها دارند و اکثر آنها از طریق سیاستها و برنامه های سازمانی قابل کنترل هستند. مانند: رقابت- نظام پاداش- اصول رفتاری- خصوصیات شغلی- منابع- فرهنگ سازمانی- اهداف سازمان- رفتار مدیر- جو سازمانی- اختیار سمت- ارزیابی عملکرد- افراد مرجع- ج) سطح خرد: اشاره به فاکتورهای سطح فردی دارد. این فاکتورها در درون کارکنان سازمان جای دارند و سازمان می تواند از طریق تغییر دادن فاکتورهای سطح میانی، روی بعضی از فاکتورهای این سطح نیز تاثیر بگذارد. مانند: نگرش- قصد- قدرت نفس- تاثیر والدین- ارزش ها و باورها- دو لغزشگاه در مسیر رشد اخلاقی سازمانها- پارادایم حق و تکلیف: یکی از لغزشگاه ها و بدفهمی هایی که سازمان ها در مسیر رشد اخلاقی خود با آنها روبه رو هستند، نوع نگاه به موضوع «حق و تکلیف» است. اگر پارادایم «من حق دارم و دیگران تکلیف» در حوزه های شخصی، شغلی و سازمانی ریشه بدواند، مسئولیت پذیری های شخصی، شغلی و سازمانی رخت بر می بندند و روح اخلاق در سازمان می میرد، اما اگر مدل ارتباطی

سازمان براساس پارادایم «محیط حق دارد و سازمان تکلیف» بنا نهاده شود در آن صورت، تمامی ساحت های اخلاق شخصی، اخلاق شغلی و اخلاق سازمانی، براساس فهم حقوق محیط و انجام تکالیف سازمان در قبال آنها بروز می یابد. اصل تکریم مشتری یا ارباب رجوع که در سازمان ها، شرکت ها و ادارات ما از آن سخن می رود، در صورتی که پارادایم مکلف بودن سازمان در برابر حق طبیعی و مشتری پذیرفته نشده باشد، به هیچ وجه زمینه اجرایی پیدا نخواهد کرد-؟ آفت تحویلی نگری: تحویلی نگری یک رویکردی است که در تشریح و تبیین حقیقت یک سیستم یا پدیده، به اجزای تشکیل دهنده آن عطف عنوان شود و روابط فیما بین اجزا نادیده و مغفول بماند. هیچ دلیلی وجود ندارد که اگر کارکنان و مدیران سازمانی، افرادی اخلاقی باشند و به مسئولیت اخلاقی فردی خود عمل کنند، شخصیت حقوقی مستقل سازمان نیز لزوماً اخلاقی باشد. اگر سازمانی اخلاقی نباشد در جریان روزمرگی و عمل، ممکن است کار را به آنجا برساند که تعارضات اخلاقی درون سازمان، بسیار گسترده شده و در چنین وضعیتی، اخلاق فردی و شغلی کارکنان و مدیران نیز دستخوش تردید و تعارض شود. برای رهایی از این تحویلی نگری، باید دانست که اخلاق حرفه ای فراتر از اخلاق شخصی افراد تشکیل دهنده سازمان است. آموزش هوش اخلاقی به مدیران: همان گونه که یافته های مطالعات نشان می دهند، این امکان که افراد بتوانند هوش اخلاقی خود را افزایش دهند و مهارت های اخلاقی شان را تقویت کنند، وجود دارد. بوربا (۲۰۰۵) این ده مرحله را برای پرورش هوش اخلاقی یا تربیت کارکنان اخلاقی به مدیران، پیشنهاد می دهد-؟ احساس تعهد در راستای ایجاد و پرورش کارکنان اخلاقی-؟- تلاش برای آن که الگویی نمونه یا یک مثال اخلاقی قوی باشید-؟ شناخت باورها و عقاید خودتان ضمن تسهیم آنها با دیگران-؟ از لحظه های آموختن، بهره بگیرید-؟ انضباط را به عنوان یک درس اخلاقی به کار بندید-؟ توقع رفتارهای اخلاقی داشته باشید-؟ نسبت به آثار رفتارها واکنش نشان دهید-؟ رفتارهای اخلاقی کارکنان را تقویت کنید و پاداش دهید-؟ روزانه اصول اخلاقی را اولویت بندی کنید-؟ مشارکت و ثبت قانون طلایی جمع بندی و نتیجه گیری بسیاری از رفتارها و تصمیم های کارکنان و مدیران در سازمانهای امروزی، تحت تأثیر ارزش های اخلاقی آنهاست. از آنجا که نیروی انسانی، چه به صورت فردی و چه به صورت گروهی و در تعامل با دیگران، هم چنان مهمترین عامل مزیت رقابتی به شمار می آید، قضاوت افراد در مورد درستی یا نادرستی کارها بر کمیت و کیفیت عملکرد آنان و به تبع آن، عملکرد سازمان و در نتیجه موفقیت آن به شدت تأثیر دارد. از این رو توجه به اصول اخلاقی برای سازمانها ضرورتی اجتناب ناپذیر است. اخلاق کار می تواند از راه تنظیم بهتر روابط، کاهش اختلاف و تعارض و افزایش جو تفاهم و همکاری و نیز کاهش هزینه های ناشی از کنترل، عملکرد را زیر تأثیر قرار دهد. به علاوه هوش اخلاقی موجب افزایش تعهد و مسئولیت پذیری بیشتر کارکنان شده، به بهبود کارایی فردی و گروهی می انجامد. رعایت اخلاقیات در برخورد با ذی نفعان داخلی و بیرونی، باعث افزایش مشروعیت اقدامات سازمان و استفاده از مزایای ناشی از افزایش چندگانگی شده، سر انجام موجب بهبود سودآوری و مزیت رقابتی می شود. از این رو لازم است مدیران در جهت ارتقای اخلاقی سازمان گامهایی را بردارند. توجه به میزان مشروعیت اقدامات سازمان از نظر کارکنان، رعایت عدالت در سیستم های گزینش و استخدام، حقوق و دستمزد، پاداش و ارتقا، تدوین منشور اخلاقی سازمان، اقدامات متناسب و سازگار با خواست و حساسیت های جامعه، در باره مسائلی مانند: اجرای برنامه های آموزش اخلاقیات برای مدیران و کارکنان و به ویژه پایبندی رهبران و مدیران سازمانها به اصول اخلاقی، از جمله اقداماتی است که سازمانها در این زمینه می توانند انجام دهند. اخلاقی بودن یا نبودن رفتارها و عملکرد می تواند موجب بروز پیامدهای مثبت یا منفی در سطح سازمان گردد. سلامت اداری می تواند به عنوان پیامد مثبت و فساد اداری به عنوان پیامد منفی انگاشته شود. بر اساس تعریف، فساد اداری به اقداماتی اطلاق می شود که ناشی از بکارگیری قدرت و توان سازمان های دولتی و یا وابسته به دولت برای کسب منافع مالی فردی و یا گروهی است. نتایج فساد اداری به طور طبیعی مخالف مصالح و منافع آحاد مردم است. فساد اداری عموماً در اشکال رشوه، خویشتاوندگاری، پارتی بازی و تعارض منافع روی می دهد. از طرفی در یکی از تحقیقات خارجی، جلوه های سلامت اداری این چنین برشمرده شده اند: سلامت

مالی، سودآوری سازمان، دستیابی به محصولات و بازارهای جدید، مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری‌های سازمانی، تقدیر از مشارکت کارکنان در کارها، توسعه کارکنان، یادگیری مستمر، ارتباط موثر با مشتریان سازمان، اهداف روشن، مدیریت عملکرد، و ترفیع کارکنان. همانطور که ملاحظه می‌شود ارتباط تنگاتنگی میان عوامل اثرگذار بر رفتار و عملکرد اخلاقی و پیامدهای اخلاقی وجود دارد. به عنوان مثال اختیارات سمت به عنوان یکی از عوامل اثرگذار بر رفتار اخلاقی مطرح شده است. در سمت‌هایی که از اختیارات زیادی برخوردارند و قدرت تصمیم‌گیری در یک جا متمرکز شده است، در صورت عدم وجود نظارت کافی امکان سوء استفاده‌های مالی وجود دارد. همچنین روشن نبودن اهداف و ابهام در هدف می‌تواند به فساد اداری منجر شود در حالی که داشتن اهداف روشن برای بلند مدت و کوتاه مدت می‌تواند سلامت اداری را تقویت نماید. نظام پاداش نیز در سطح عوامل اثرگذار می‌تواند به تقدیر مناسب از مشارکتهای کارکنان کمک کرده و بدین سان زمینه بروز رفتار و افعال اخلاقی را فراهم ساخته و سلامت اداری سازمان را ارتقاء بخشد. منابع: ۱- کتابهای احد فرامرز قراملکی با نامهای اخلاق حرفه‌ای، سازمان‌های اخلاقی در کسب و کار، موانع رشد اخلاق حرفه‌ای در سازمان‌ها، ۲- عبدالله جوادی آملی، حق و تکلیف در اسلام، ۳- ابوالحسن فقیهی، بهروز رضائی منش"، "؟؟؟ (اخلاق اداری" و مطالعات مدیریت، شماره، ?? پاییز ۴- سعید معید فر"، "؟؟؟ (بررسی اخلاق کار و عوامل فردی و اجتماعی موثر بر آن ۵- علی اکبر ذاکری"، "؟؟؟ (اخلاق مسئولان، "موسسه چاپ و نشر عروج ۶- سلیمان ایرانزاد مدیریت تطبیقی در چهارچوب پارادایمهای جدید

رفتار سازمانی با رویکرد اسلامی

عباس شفیعی- ابوطالب خدمتی- علی پیروز- رویکرد اسلامی به مبانی رفتار گروه: ۱. مقدمه: گروه‌ها اجزای بنیادی نظام حیات اجتماعی هستند اما تنوع آنها موجب می‌شود که نتوان به طور کامل درکشان کرد. زندگی همه ما در احاطه گروه‌هاست، گروه بر رفتار اعضا تأثیر می‌گذارد بایسته است که مدیر برای پیش‌بینی و توجیه نقشها و هنجارهای افراد در گروه، گروه را بشناسد و مولفه‌های مهم آن را ارزیابی کند. ۲. تعریف گروه و ویژگی آن: تعریف گروه رسمی عبارت است از: اجتماع دو یا چند نفر که برای دستیابی به یک هدف مشترک فعالیت می‌کنند با توجه به این تعریف گروه با تجمع افراد متفاوت است. در تعریف دیگر آمده است: گروه، به دو یا چند نفر که به طور آزاد با هم در تعامل اند هنجارهای جمعی دارند و در پی کسب هدفهای جمعی اند و هویت مشترکی دارند گفته میشود. با توجه به مطالب پیش گفته می‌توان ویژگی‌های یک گروه را موارد زیر دانست: ۱- گروه از دو یا چند نفر که باهم تعامل اجتماعی و در نتیجه تأثیر متقابل دارند تشکیل شده است ۲- گروه باید دارای ساختاری ثابت باشد ۳- سومین ویژگی یک گروه (هدف مشترک) است. ۴- اعضا باید از عضویت همدیگر در گروه آگاه باشند ۳. اهمیت و نقش گروه‌ها در اسلام ارتباط میان کنشی بین گروه‌ها و ادیان الهی، از جمله اسلام، از طرفی موجب حفظ همبستگی در گروه‌ها و از سوی دیگر باعث توسعه مولفه‌های دینی و ارزشهای پایدار در دین میشود از این رو ایفای نقش گروه‌ها در ادوار مختلف تاریخ اسلام و تأثیر آنها نشان دهنده‌ی اهمیت و ارزش آنها در توسعه بسط دین اسلام است؛ برای مثال گفته می‌شود که پذیرش اسلام به وسیله گروه‌ها شش نفری یا دوازده نفری از شهر (یثرب) در عصر پویش اسلام، نقش بسزایی در توسعه و گسترش دین خدا در آن شهر داشته است. گروه‌ها در دوره‌های نخستین تمدن اسلامی در شکل‌گیری و بسط پدیده نوظهور اسلام نقشی مهم ایفا نموده‌اند. نکته مهم در پذیرش دینی گروه‌های فوق این بود که آنها می‌خواستند به وسیله دین به نظم و همبستگی اجتماعی برسند و میان‌شان الفت و دوستی برقرار گردد. ۴. گروه‌ها و سازمان‌ها معمولاً- سازمان از گروه‌ها و دوایری تشکیل یافته که هر کدام خرده نظامی در ابر سیستم سازمانی محسوب می‌گردند. گروه‌ها استعداد هم‌نیروی (synergy) را فراهم می‌آورند. هنگامی که سینرژی رخ می‌دهد، گروه‌ها بیش از جمع توانایی‌های تک تک اعضا خود کار انجام میدهند. (شرمهورن) و همکارانش

کمک گروه‌ها به سازمان را بدین گونه تبیین کردند: (۱) گروه‌ها می‌توانند برای افرای مفید باشند؛ (۲) موجب اعتلای نوآوری و خلاقیت شوند؛ (۳) تصمیماتی بهتر از افراد اتخاذ کنند؛ (۴) تعهد افراد را نسبت به تصمیمات سازمان افزایش دهند؛ (۵) رفتار اعضاء را کنترل کنند؛ (۶) عوارض منفی سازمانهای بزرگ را خنثی سازند. ۵. گروه‌ها و نیازهای فریدر گروه افراد به مهارتهای کاری دست می‌یابند و با مبادله مهارت شغلی و دانش فنی، بین گروه و اعضاء، مسائل پیچیده حل می‌شود. ۶. علل شکل‌گیری گروه - نظریه‌هایی در باره‌ی علل تشکیل گروه‌ها (۱) نظریه مجاورت: این واژه به زبان ساده بدان معناست که افراد به دلیل مجاورت جغرافیایی یا فضایی، به یکدیگر وابسته می‌شوند (۲) نظریه فعالیت، تاثیر و تاثر، احساساتین نظریه را (جورج هومانز) مطرح کرده است. هرچه افراد در فعالیت بیشتری شرکت کنند؛ تاثیر متقابل آنان زیاد تر و احساساتشان نسبت به هم شدید تر خواهد شد. عنصر مهم و کلیدی در این نظریه ((تاثیر و تاثر)) است (۳) نظریه تعادل نظریه تعادل را (تئودور نیو کام) مطرح کرده است. در این نظریه نگرش‌ها مشابه افراد نسبت به اهداف و مقاصدی که برای همه آنان ارزشمند تلقی می‌شود، سبب جلب آنان به یکدیگر است. (۴) نظریه مبادله این نظریه به عنوان یک نظریه انگیزش کاری بر اساس نتایج پاداش دهنده - کیفر دهنده تاثیر و تاثر گروهی است. (۵) نظریه سلسله مراتب نیازها این نظریه را (آبراهام مزلو) ارائه کرد بدین معنا که افراد تا نیازهای اولیه‌ی خویش را ارضا نکنند در مقام ارضا نیازهای ثانوی بر نمی‌آیند. (۶) نظریه نیازهای عضویت، کنترل و محتاین نظریه را که (ویلیام شوتز) طرح کرد. بر اساس نظریه شوتز، سه نیاز بنیانی موجب جذب افراد به گروه می‌شوند که عبارتند از: ۱- نیاز عضویت ۲- نیاز به کنترل ۳- نیاز به دوستی و محبت (۷) دیدگاه اسلام در تشکیل گروه‌ها در آموزه‌های دینی آنچه به عنوان عوامل جذب افراد شناخته شده در حوزه گستره مسائل متافیزیک و پدیده‌های معنوی است و بالطبع، نظام معرفتی و اصول اساسی بر گرفته از جهان بینی توحیدی به مثابه پیش فرض‌های بینی در بر گیرنده‌ی این پدیده‌های معنوی است. قرآن کریم پدیده‌هایی معنوی همچون: رحمت الهی و محبت در پوشش رحمت را از عوامل جذب انسانها و تند خوئی را موجب پراکنده شدن آنها می‌داند؛ آنجا که می‌فرماید: (فبما رحمة من الله لنت لهم ولو كنت فظا غلیظ القلب لانفضوا من حولك فاعف عنهم واستغفر لهم وشاورهم فی الامر) و به برکت رحمت الهی در برابر آنان [مردم] نرم و مهربان شدی و اگر خشن و سنگدل بودی، از اطراف تو پراکنده می‌شدند؛ پس آنها را ببخشش و برای آنها آموزش بطلب و در کارها با آنان مشورت کن) با استناد به مفهوم آیه فوق، هر کسی که برخوردار از رحمت الهی باشد و عنصر کلیدی جذب، یعنی محبت و نرم خوئی، در اختیارش قرار گیرد، می‌تواند دیگران را به سوی خود بکشاند و نیاز شخصیتی و احساسی آنان را ارضا نماید. نکته قابل فهم از برخی از آیات این است که ایجاد محبت و دوستی حتی در قلوب دیگران نیز از ناحیه خداوند است یعنی کلید جذب افراد در دست قدرت خداست. چنانکه در سوره د مریم آمده است: (ان الذین ءامنو و عملوا الصلحت سیجعل لهم الرحمن ودا) مسلما کسانی که ایمان آورده و کارهای شایسته انجام داده اند خداوند رحمان محبتی برای آنان در دلها قرار میدهد. ناگفته پیداست که ایمان و عمل صالح دو عنصر مهم و اساسی برای ایجاد این مودت و محبت است؛ بنابراین محبت در پوشش رحمت رمز جاذبیت در افراد و گروه‌هاست. ۷.۱ رویکرد اسلام به فعالیت گروهی: در متون دینی، نیازهای روانی زندگی گروهی، نخستین عامل زندگی اجتماعی انسانها، معرفی شده است؛ برای مثال، خانواده اولین هسته‌ی تشکیل گروه است. قرآن در باره‌ی تشکیل هسته‌ی خانواده و احساس آرامش حاصل از روابط متقابل در آن سخن می‌گوید آنجا که می‌فرماید: (ومن آیته ان خلق لكم انفسکم ازوجا لتسکنوا الیها وجعل بینکم مودة ورحمة ان فی ذلک لایت لقوم یتفکرون) از نشانه‌های اوست که همسرانی از جنس خودتان برایتان آفرید تا به آنها آرام گیرید و در میانتان دوستی و مهربانی به وجود آورد. به راستی که این عبرت است برای آنان که می‌اندیشند. بعد از تشکیل هسته‌ی اصلی خانواده با تولد فرزندان، عواطف متقابل اعضاء خانواده به هم زیاد می‌شود و گروه کوچک جامعه به حیات خود ادامه می‌دهد در این عرصه، روابط سببی و نسبی حاکم شده است تا بقای گروه تضمین گردد. قرآن می‌فرماید: (و هو الذی خلق من الماء بشرا فجعله و نسبا و صهرا و کان ربک

قدیرا) اوست که بشر را از آب آفرید و برای او نسب و سبب قرار داد؛ پروردگار تو تواناست. از سوی دیگر، وجود گروه‌ها و شعب و قبایل بشری موجب استمرار نظام اجتماعی و انجام بهتر فعالیت‌های سازمانی و تحصیل در روابط است؛ آنجا که قرآن میفرماید: (یا ایها الناس انا خلقنکم من ذکر و انثی و جعلنکم شعوبا و قبائل لتعارفوا ان اکر مکم عند الله اتقنکم) ای مردم ما شما را از مرد و زن آفریدیم و شما را به دسته‌ها [گروه‌ها] و قبیله‌ها در آوردیم تا یکدیگر را بشناسید. همانا گرامی‌ترین شما نزد خدا پرهیزگارترین شماست. بنابراین حفظ نظام اجتماعی برای نگه‌داری رشته‌انسانیت، غرض اصلی از تشکلهای مردمی و گروهی است. ۷.۲. کارکردهای گروه در آموزه‌های اسلامی: شاید بتوان گفت که یکی از کارکردهای مهم گروه‌ها تسهیل روابط اجتماعی است که نگه‌داری و حفظ رشته‌انسانیت در گرو آن است. یکی دیگر از کارکردهای مهم گروه، آن است که گروه به منزله سنگر امنیتی برای آدمی محسوب می‌شود و او را در برابر تهدیدات حفظ می‌کند و دیگر کارکرد گروه این است که نوعی وابستگی و تعلق خاطر ایجاد می‌کند. از این رو در گروه‌هایی که اهداف دینی و باورهای مشترک ایمانی وجود دارد همبستگی میان اعضاء زیاد تر و تعلق خاطر آنان به گروه و اهداف گروهی بالا تر است. یکی از گروه‌هایی که به سبب داشتن باورهای دینی مشترک، کارکرد عملرد بالایی در صدر اسلام داشت گروه مهاجران به حبشه بود. ایمان و باور به اهداف دینی نقش به‌سزایی در موفقیت آنان داشت. انواع گروه‌ها در سازمان: الف) گروه‌های رسمی و ویژگی آنها در یک تقسیم‌بندی کلی، گروه به دو دسته رسمی و غیر رسمی تقسیم می‌شود. ((استیفن رایینز)) در توضیح رسمیت گروه می‌نویسد: منظور از رسمی این است که از نظر سازمانی مشخص بوده، دارای وظایف کاری در نظر گرفته شده و تکالیف و گروه‌های کاری مقرر باشد. ب) گروه‌های غیر رسمی و ویژگی آنها رایینز با اشاره به علت تشکیل گروه غیر رسمی می‌نویسد: گروه‌های غیر رسمی گروه‌های متحدی هستند که نه بوسیله سازمان تعیین می‌شوند و نه ساختار سازمانی دارند. این گروه‌ها به صورت طبیعی در محیط‌های کاری به وجود می‌آیند که پاسخی به نیاز ارتباط اجتماعی هستند. تعریف فوق دارای نکات برجسته زیر است: الف- گروه‌های غیر رسمی به وسیله سازمان تعیین نمی‌شوند؛ ب- این گروه‌ها ساختار سازمانی ندارند؛ ج- به طور طبیعی در محیط کاری به وجود می‌آیند؛ د- آنها پاسخ به نیاز ارتباط اجتماعی اند. در یک نتیجه‌گیری می‌توان گفت که گروه‌های غیر رسمی از افرادی به وجود می‌آیند که در درون یک سازمان اداری یا رسمی، دارای روابط شخصی و اجتماعی بین خود باشند و این روابط از طرف مقامات به رسمیت شناخته نشوند. گروه‌های غیر رسمی در صدر اسلام: ۱. پیامبر اسلام (ص) و گروه غیر رسمی شهر یثرب از نظر سبقت در ایمان به صورت گروهی، از مکه پیشی گرفت گسترش دین از طریق گروه‌های غیر رسمی با هدایت پیامبر اسلام (ص) در یثرب آغاز شد؛ حضرت محمد (ص) در موسم حج با شش نفر از قبیله ((خزرج)) دیدار کرد (پیامبر آیاتی از قرآن را تلاوت کرد و این گروه در همان مجلس ایمان آوردند. این گروه شش نفری در درون نهاد اجتماعی مشرکان، به صورت غیر رسمی فعالیت خود را در راستای نیاز اجتماعی آن عصر آغاز کردند. این گروه (غیر رسمی) پیگیر انتشار اسلام در یثرب بودند تا آنجا که خانه‌ای نبود که صحبت از پیامبر (ص) در آن نباشد. در سال ۱۲ بعثت، گروه دیگر (دوازده نفر) از مدینه حرکت و با رسول خدا (ص) در عقبه دیدار کردند و نخستین پیمان اسلامی را به وجود آوردند. بدین ترتیب گروه‌های غیر رسمی در درون نهاد اجتماعی مشرکین به فعالیت پرداختند.

۲. نضج گروه غیر رسمی دینی در مکه: گروه غیر رسمی سه نفری پیامبر (ص)، علی (ع) و خدیجه (س) فعالیت خود را با هدف دستیابی به نظام توحیدی برای جامعه بشری - که نیازهای انسان‌ها در درون آن نظام تعریف شده و ارضا می‌گردد - آغاز کرده و افراد و گروه‌ها را برای دستیابی به این هدف مقدس ترغیب می‌نمود. ۳. پویایی گروه: پویایی گروهی به اعضا کمک می‌کند تا بهتر و اثر بخش‌تر بتوانند در گروه کار و تلاش کنند از سوی دیگر گروه می‌تواند انسجام گروهی و دوستی‌های درون گروهی را فعال سازد. ۴. مفهوم پویایی گروهی ((در پویایی گروه به بررسی نیروهایی که در درون یک گروه عمل می‌کنند، پرداخته می‌شود؛ بنابراین، پویایی گروهی به نیروهای فعالی گفته می‌شود که بر عملکرد کاری و نگه‌داری منابع انسانی اثر دارند)). ۵.

مولفه های مهم پویایی: فعال سازی نیروها از جمله عناصری است که در پویایی گروهی مورد تاکید قرار میگیرد. در راستای فعال سازی نیروها و پویایی گروهی، ارتباطات درون گروهی نیز باعث ایجاد علاقه در گروه و تعهد سازمانی افراد می گردد. از این رو، یکی از مولفه های پویایی گروه را می توان ارتباطات برون گروهی و درون گروهی دانست. گاه در گروهی عشق و علاقه افراد به گروه و تعهد آنان به ارزشهای گروهی افزون گردد، پویایی گروه ایجاد می شود و در این میان نقش رهبری را نمی توان نادیده گرفت؛ چرا که وی قادر است بذل عشق و محبت را در گروه بیفشاند. قرآن کریم مبنای ارتباط را در میان گروه های اسلامی (یحبههم و یحبونه) می داند. یکی از گروه های اسلامی در عصر رسول خدا که به ارتباطات برون گروهی دست زد و در عین حال مبنای ارتباطات درون گروهی آنها عشق و محبت بود، گروه مهاجران به حبشه بود. ۶. هجرت سر آغاز پویایی در سازمان اسلامی در زمانی که گروه های مسلمان در مکه گرفتار شکنجه های زیاد قریش بودند، پیامبر اسلام (ص) دستور هجرت را صادر نمود تا فرصتی به دست آید و مسلمانان با حرکت پویانده خود در راستای نیل به اهداف اسلامی به فعالیت پردازند. نجاشی بعد از شنیدن سخنان سفیران و نمایندگان قریش، یاران پیامبر را فرا خواند و رو به آنان کرد و گفت: (این دینی که جدا از دین خود آورده اید که نه کیش من است نه آیین دیگر ملل جهان، چیست)؟ اینجا بود که رهبر گروه گفت: ((پادشاها ما مردمی بودیم که در دوران جاهلیت بت ها را می پرستیدیم، مردار می خوردیم، کار های زشت انجام می دادیم، قطع رحم می کردیم، با همسایگان و هم پیمانان خویش بد رفتاری داشتیم... وضع ما همین بود، تا خدا پیامبری از خودمان که نسبت و راستی و امانت و پاکدامنی او را می شناسیم به سوی ما فرستاد. او ما را به راستگویی، امانتداری، وصله ی رحم و نیکی با همسایه و هم پیمان و خودداری از حرام ها و خون ریزی امر فرمود. چون ما را شکنجه کردند و بر ما سخت گرفتند و از دینمان جلوگیری کردند، به کثورت آمدیم و تو را بر دیگران بر گزیدیم تا در پناه تو بر ما ستم نشود. نجاشی با اشاره به رهبر گروه گفت: از آنچه پیامبر شما از طرف خدا آورده چیزی همراه داری؟ جعفر بن ابی طالب گفت: آری و سپس آیاتی از سوره ی ((کهیعص)) را تلاوت کرد. چنانچه ملاحظه می شود، رهبری گروه نقش موثری در بقا و استمرار حرکت پویانده مسلمانان در حبشه بر عهده داشت؛ از این رو، پویایی گروه در گروه مسلمانان علاوه بر تاثیر پذیری از هجرت و ارتباطات برون گروهی، مرهون گفتگوی خرد مندانه ی جعفر بن ابی طالب و مدیریت او بود. پویایی گروهی در بین مسلمانان به قدری زیاد شده بود که برخی از آنان در علنی کردن اسلام و آشکار خواندن قرآن اصرار می ورزیدند. ۷. نقش رهبری پیامبر اسلام (ص) در پویایی و همدلی گروه های مهاجر انصار: یکی دیگر از مسائلی که پیامبر اسلام (ص) بدان توجه خواص داشتند و نشاندهنده ی نقش موثر رهبری در همدلی و پویایی گروه های مهاجر و انصار است؛ مسئله ی اسکان مهاجران در مدینه است. مهاجران خانه و زندگی خود را به عشق پیامبر (ص) رها کرده و به مدینه آمده بودند؛ از این رو، عموم آنان با مشکل مسکن مواجه شدند لذا پیامبر (ص) در با بهره گیری از رهبری کاریز ماتیکی خود مسئله را حل نمود؛ بدین صورت که با یاری گروه انصار، زمینه هایی را در اختیار گروه مهاجران قرار داد که به (اقطاع النبی) معروف گشت. پیامبر اسلام در ایجاد همدلی و هم بستگی میان گروه های مهاجر و انصار نقش ویژه ای داشتند. شاخص این پیوند دوستی، کمک انصار به مهاجران در نیاز مندیهای اقتصادی است که می توان یکی از مولفه های تعادل گروهی از آن یاد نمود. قرآن کریم عملکرد گروه انصار را در این زمینه مورد ستایش قرار داده و فرموده است: (ویوثرون علی انفسهم و لو کان بهم خصاصة) آنان [انصار] مهاجران را بر خود ترجیح می دادند، هر چند خودشان بسیار نیازمند بودند. بنابراین عشق و محبت و دوستی ها انگیزه های ایجاد ارتباطند و تعامل و پویایی گروهی بر اساس آنها شکل می گیرد. ۸. نقش ارتباطات در پویایی گروه ارتباطات با ایفای نقش های متعددی در پویایی گروه تاثیر می گذارد. برای مثال، ارتباطات می تواند رفتار اعضا را کنترل کند این کارها به چندین روش انجام میشود: یکی از آن روشها، کنترل از طریق سلسله مراتب اختیارات و دستور العملهای رسمی است. یکی دیگر از نقشهای ارتباطات که موجب پویایی در گروه می شود ایجاد انگیزه در بین اعضا گروه است. از جمله نقشهای بسیار

مهم ارتباطات در پویایی و تعاملات گروهی، تامین نیاز اجتماعی اعضا گروه است؛ چرا که ((ارتباطات موجب تخلیه انسان از فشارهای روانی می شود)) و دیگری از نقش های مهم ارتباطات در پویایی گروه، نقش اطلاعاتی و اطلاع رسانی آن است که در تصمیم گیری گروهی تاثیر بسزایی دارد. نقش ارتباطات در پویایی و تعاملات گروهی با عطف توجه به مولفه های دینی از جایگاه خاصی برخوردار است. حضرت محمد در انجام ماموریت الهی و برای ابلاغ احکام اسلامی با دیگران به تعامل می پرداختند رسالت اصلی پیامبر اسلام (ص) چنین بیان شده است: (فانما علیک البلیغ و علینا الحساب) بی تردید رسول خدا (ص)، بدون تعامل با دیگران نمی توانستند ماموریت خویش را به انجام برسانند. از دیگر موارد در تعامل گروهی که نقش ارتباطات را در بالندگی و پویایی جامعه ی دینی نشان می دهد، بهره گیری پیامبر اسلام (ص)، از وجود مومنان ادیان دیگر در ابلاغ پیام الهی است. ۹.

تاثیر مشورت در پویایی گروهی مفهوم ((شور)) در مسائل اجتماعی این است که وقتی افکار و اندیشه های مختلف درباره ی یک موضوع اجتماعی جمع می شود و تبادل نظر صورت می پذیرد، به استخراج اندیشه پالایش شده ختم می گردد. در تصمیم گیری های اجتماعی آن تصمیمی صائب تر است که صاحب نظران بیشتری در تنظیم آن مشارکت کرده باشند. این تبادل افکار و تعاطی اندیشه ها در گروه به پویایی منجر می شود و تصمیمات گروهی را پویا می سازد؛ قرآن کریم الفت بین قلوب را در کنار مشورت قرار داده و سیره ی پیامبرش را در رایزنی با دیگران تایید می کند؛ آنجا که قرآن می فرماید: (فبما رحمۃ من الله لنت لهم و لو کنت فظا غلیظ القلب لانفضوا من حولک فاعف عنهم و استغفر لهم و شاورهم فی الامر فاذا عزمت فتوکل علی الله) پس در پرتو رحمت خدا نسبت به آنها [مسلمانان] نرمخو و خشنود شدی و اگر بدخو و سخت دل بودی هر آینه از پیرامونت پراکنده می شدند؛ بنابراین، از ایشان در گذر و برایشان آموزش طلب کن و با ایشان مشورت نما، پس چون تصمیم گرفتی بر خدا توکل کن. بنابر این یکی از راه های تضمین پویایی در گروه، مشاوره و رایزنی با اعضاست که در تصمیم گیری گروهی بیشتر تبلور میابد. تصمیم گیری گروهی: تصمیم گیری گروهی از شناخته شده ترین مسائلی است که در کاربرد مفاهیم و اصول ارتباطات مطرح می شود. یکی از تاثیرات تصمیم گیری گروهی در راستای پویایی، ایجاد و افزایش علاقه ی شغلی است. تصمیم گیری گروهی با روش های متعددی بر پویایی گروهی تاثیر می گذارد: ۱۰. روشهای تصمیم گیری گروهی (الف) روش (چهره به چهره): ((گروه هایی که به صورت «رو در رو» روابط متقابلی را برقرار می سازند، غالباً در جهت سازش با هنجارها و معیارهای گروه بر یکدیگر فشار می آورند)). ب. روش ((جوشش مغزی)): در جوشش مغزی راحلهای جدید ایجاد می شود و اساساً «منظور از به کار بردن این روش ایجاد بدیلها جدید است از طریق برانگیختن خلاقیت اعضای گروه و ترغیب آنها به افزودن نظریاتشان به آنچه دیگران قبلاً ارائه دادند» ۱۱. روش ((تکنیک دلفی)): ۱- کارشناسان داخلی و خارجی دعوت می شوند که معمولاً این افراد تعامل چهره به چهره ندارند ۲- از هر کارشناس خواسته می شود تا به صورت گمنام پیش بینی هایی را انجام دهند ۳- آنگاه همه ی پیش بینی ها در اختیار کلیه ی اعضای گروه قرار می گیرد ۴- بر اساس باز خورد اعضای گروه و تکرار چند باره ی بررسی، پیش بینی جدید انجام می شود. د. روش ((گروه اسمی)): «در فن گروه اسمی عده ای از اعضا برای آگاهی از موضوع مورد بحث تشکیل جلسه می دهند، موضوع برای اعضا جلسه تشریح می شود و هر یک از اعضا، فهرستی از نظریات خود را بر روی کاغذ می نویسند. بعد از پنج تا ده دقیقه، هر یک از اعضا، نظریاتش را به گروه ارائه می دهد و از افراد خواسته می شود با کامل کردن، فهرست را افزایش دهند. اعضای گروه می توانند در باره ی آنها بحث و گفتگو و یا آنها را تکمیل کنند و یا وارد مرحله بعدی شوند» ذ

روش هوش مصنوعی: در نسل جدید کامپیوتر، به جای سخت افزار بر جنبه های نرم افزاری تاکید می شود؛ برای مثال ((با استفاده از قابلیت های برنامه نویسی، کامپیوتر می تواند در اتخاذ تصمیم های اساسی و مخاطره آمیز به ما کمک کند)). ۱. مطالعه «ادگار شاین» در تصمیم گیری گروهی: در این بررسی ها، وی مشاهده کرد که گروه ها از طریق شش روش زیر تصمیم می گیرند: الف) عدم پاسخ: زمانی که گروه ایده ای را انتخاب می کند، دیگران به آن پاسخی نداده، و نسبت به آن بی میلی نشان می دهند. ب)

روش اقتدار: مدیر یا برخی دیگر از افراد مقتدر برای گروه تصمیم می‌گیرند (ج) روش اقلیت: ((در تصمیم‌گیری به وسیله‌ی اقلیت، دو یا سه نفر اقدام را مشخص و یا سیر اصلی تصمیمات گروه را تعیین می‌کنند و دیگران نیز با آنها موافقت می‌نمایند)) (د) روش اکثریت: برای انتخاب راهبرد، رای‌گیری صورت می‌گیرد (ه) روش توافق: همه‌ی اعضا هوادار نوع اقدام نیستند ولی همگان برای آزمودن آن موافقت می‌کنند (و) روش اتفاق آرا: در تصمیم‌گیری به اتفاق آرا، همه‌ی اعضا گروه نوع اقدام را تأیید می‌کنند. چنانچه دیده می‌شود، مطالعات ادگار شاین نشان می‌دهد که گروه با توجه به مولفه‌هایی چون ساختار گروهی، نوع افراد، نقش‌ها و نوع رهبری در گروه، به روش‌های مختلفی عمل می‌کند (۲). رویکرد دینی به تصمیم‌گیری گروهی: یکی از مسائل مهم در مدیریت رسول خدا این بود که تصمیماتی اثر بخش و توأم با مشارکت افراد اتخاذ می‌کرد؛ و مشورت با افراد و نرم‌خویی با آنان سیره‌ی آن حضرت بود. از این رو سیره‌ی پیامبر مشاوری با افراد در کارها و تصمیمات بود (۳). نمونه‌ای از تصمیم‌گیری گروهی در عصر رسول خدا (ص): نمونه‌ای از این نوع تصمیم‌گیری در عصر پیامبر در غزوه‌ی احد اتفاق افتاد. پیامبر (ص) بعد از اطلاع از حمله‌ی قریب الوقوع قریش، با اصحاب خود به رایزنی پرداخت و از آنان خواست که در تصمیم‌گیری شرکت کنند. ایشان نسبت پیامبر (ص) مشاهده کرد که وی و عده‌ای از اصحاب در اقلیت قرار گرفته و عقیده‌ی بسیاری از مردم بر خروج از مدینه است. رسول خدا (ص) نیز بر اساس این نظر دست به تصمیم‌گیری گروهی زد. بدین سان، پیامبر دستور حرکت به بیرون مدینه را صادر کرد و خود نیز مسلح و آماده‌ی رفتن شد. چنانچه مشاهده می‌شود رسول خدا بعد از مشورت با اصحاب، بر اساس نظر آنها تصمیم گرفتند و آنرا به اجرا گذاشتند (۱۲). متغیرهای ساختاری گروه: منظور از گروه جمعیتی منظم و سازمان یافته است؛ از این رو ساختاری مشخص دارد و رفتار اعضا را شکل می‌دهد. معمولاً در گروه‌های رسمی ساختار به وسیله‌ی مدیریت دیکته می‌شود و موقعیت سازمانی افراد، ساختار گروه رسمی را تعیین می‌کند. اما در گروه‌های غیر رسمی اختیار به وسیله‌ی اعضا مشخص می‌شود و به نوعی خود انتخابی است. از مطالب پیش گفته و نوشته‌های دیگر چنین بر می‌آید که هنجارها و نقش‌ها مولفه‌های مهمی هستند و از نظر ساختاری در گروه به آنها توجه زیادی می‌شود (۱۳). هنجارها: هنجارها، ملاکها و معیارها می‌باشند که در حال تکوین و مورد توافقی هستند که رفتارهای اعضا را تنظیم می‌کنند، تعاملات اجتماعی را سازمان می‌بخشند و پاسخ‌های دیگران را قابل پیش‌بینی و معنا دار می‌کنند. هنجارهای رسمی به صورت بخش‌نامه‌ها، دستورالعمل‌ها، قوانین و مقررات وجود دارند که اعضا باید آنها را رعایت نمایند. بیشتر هنجارهای سازمانها جنبه‌ی غیر رسمی دارند. هنجارها یا توصیفی‌اند و یا دستوری‌هنجارهای توصیفی: رفتارهایی را که معمولاً افراد انجام می‌دهند، را توصیف می‌کنند هنجارهای دستوری یا تجویزی: به رفتارهایی که مردم باید انجام دهند، اشاره دارند (۱). نقش‌ها: نقش‌ها به رفتارهایی مربوط می‌شوند که برای انجام یک کار خاصی یا تفاهم خاص در گروه لازم است. معمولاً نقش‌ها دامنه‌ی رفتاری اعضا را در گروه مشخص می‌سازند، برای مثال یک مدیر ممکن است چندین نقش داشته باشد. بسیاری از این نقش‌ها با هم سازگاری دارند و در برخی موارد نیز با هم متعارض‌اند؛ برای مثال رئیس پلیس در نقش پلیس باید با تبهکاران مقابله کند. اینک اگر پسر وی تبهکاری کند، نقش پلیس با نقش پدری متعارض پیدا می‌کند. تا حد زیادی نقش، تعیین‌کننده‌ی نوع رفتاری است که فرد باید در یک وضع یا موقعیت خاص داشته باشد؛ نکته‌ی دیگری که در ایفای نقش، مهم جلوه می‌کند، قالبی بودن نقش است در زمینه‌ی ایفای نقش. و در یک نتیجه‌گیری کلی از مباحث پیشین می‌توان ادعا کرد که هنجارها و نقش‌ها، رفتار افراد را ساختار و شکل می‌دهند. ساختار دهی به رفتار، این امکان را به اعضای گروه می‌دهد که منتهای متفاوتی در گروه داشته باشند. خلاصه و گردآوری: حسن اسفندیاری شفیعی عباس‌رفتار سازمانی بارویکرد اسلامی (سطح گروه -) قم پژوهشگاه حوزه و دانشگاه ۱۳۸۵ چهارده ۲۸۲ ص - (پژوهشگاه حوزه و دانشگاه ۱۲۵. مدیریت؛ ۳) ISBN: ۹۶۴-۷۷۸۸-۷۲-X (فهرست نویسی بر اساس اطلاعات فیپا. کتابنامه: ص ۲۷۱-۲۶۶؛ همچنین به صورت زیر نویس. چاپ دوم: بهار ۱۳۸۸، بها ۳۰۰۰ ریال. نمایه ۱. رفتار سازمانی - مدیریت ۲. مدیریت (اسلام

(الف. خدمتی، ابوطالب، ۱۳۵۰ - ب. پیروز، علی آقاج. میرزایی اهرنجانی، حسن، ۱۳۲۱ - د. پژوهشگاه حوزه و دانشگاه. ه. عنوان ۷، ۷۴ ش ۲۹۷/۶۵۸/ BP ۶۷/۲۳۲ کتابخانه ملی ایران ۴۵۴۴۲-۸۵م

چگونگی رفتار با کارکنان مشکل ساز

مترجم: علیرضا ابوالفتحی مقدمه: انسان‌ها اساساً با یکدیگر متفاوت‌اند. خواسته‌های آنها یکسان نبوده و ارزش‌ها، هنجارها، و اعتقاداتشان نیز با یکدیگر تفاوت دارد. پس این وظیفه؟ ماست که به افراد پیرامون خود به این شکل بنگریم که هرکس مانند خود ما دارای نقایص و معایبی است و اگر دیگران برای ما مهم هستند، باید در رفع و تصحیح معایب آنها تاحدامکان، تلاش کنیم. یک سازمان و یا یک شرکت مانند واحد اجتماعی خانواده، از این قاعده خارج نیست، چرا که آرامش، امنیت، همدلی و یکدستی، اگر مهم‌ترین عامل موفقیت در هر سازمان و یا شرکتی نباشد، حتماً یکی از مهم‌ترین آنها خواهد بود. لذا علاوه بر نقشی که همه کارکنان یک مجموعه نسبت به هم دارند، مدیر هر واحد و یا مجموعه‌ای نیز با مسئولیتی والاتر و تأثیرپذیرتر باید این درک و توان را داشته باشد که معایب و مشکلات مجموعه خود را شناخته و با تدبیر و درایت، به حل معضلات و موانع اقدام کند. همیشه اولین و بهترین اقدام برای رسیدن به آرامش و ثبات، حذف عوامل مشکل‌ساز نیست. چه بسا بتوان با اصلاح این افراد، علاوه بر ایجاد الگویی مناسب برای سایرین، در طول مسیر شغلی و مدیریتی خود تجربیات گرانبها و مفیدی آموخت. با این مقدمه باید دانست که هم؟ مدیران در حرفه و مسیر شغلی‌شان حتماً با کارکنان مشکل‌ساز، برخورد خواهند کرد، زیرا همیشه کارکنان مشکل‌ساز وجود دارند و همچنین این طبیعت شغل یک مدیر است که به عنوان مدیر با این افراد برخورد داشته باشد. ۱. چرا کارمندان مشکل‌ساز این گونه هستند؟ کارمندان مشکل‌ساز این راه را ساده‌ترین روش رفتاری می‌دانند، چرا که احتمالاً در گذشته برای آنها کارساز بوده است. آنها ممکن است چیزی در خصوص رفتارهای دیگر ندانند و یا اینکه این مدل رفتارها را آگاهانه انتخاب کنند، چرا که تصور می‌کنند این گونه رفتارها می‌تواند تأثیرگذار باشد. زمانی شما در برخورد با کارکنان موفق خواهید بود که با این دید به موضوع نگاه کنید که شما می‌بایست تأثیرات این دست رفتارهای نامطلوب را کاهش دهید. به دلایل مختلف این موضوع مشابه طرز رفتار با کودکان است. برای مثال اگر هر وقت که کودکی فریاد کشید و والدینش به او آبنبات دادند، وقتی آبنبات می‌خواهد چه باید بکنند؟ البته که او دوباره فریاد خواهد کشید. این تشابه دقیقاً برای این دسته از کارکنان نیز مصداق دارد. زمانی که کسی با آنها در محیط کار مخالفتی می‌کند از عصبانیت منفجر می‌شوند و پس از اینکه اطرافیان دست از مخالفت برداشتند، آنها خود را برند؟ بازی قلمداد می‌کنند. ۲. یک مدیر چگونه می‌تواند با این دسته از کارمندان رفتار کند؟ ۱- ۲- ارزیابی‌ابتدا باید بدانیم چه زمانی برخورد با این افراد، واکنش بهتری در برخواهد داشت. اغلب اوقات ضروری است که شما خیلی سریع اقدام لازم صورت دهید تا احتمال وقوع یک وضعیت خطرناک دیگر را خنثی کنید. به هر حال بهتر است قبل از هر اقدامی راجع به آن خوب فکر کنید. واضح است "وقتی کارمندی با تفنگ وارد محل کار می‌شود" باید عکس‌العمل سریع‌تری، نسبت به زمانی که یکی از آنها به دلیل اینکه همکارش اعتبار او را زیر سؤال می‌برد و به شما شکایت می‌کند، نشان داد! در چنین مواردی حتماً باید قبل از هرگونه اقدامی، وقت مناسبی را برای ارزیابی وضعیت به وجود آمده در نظر بگیرید، چرا که شما قصد ندارید مشکل را حادثر کنید! باید پذیرفت که اغلب کارمندان در زمان‌های مختلف، ممکن است به دلیل استرس‌های شغلی و یا غیر شغلی (خانوادگی و غیره) مشکل‌ساز باشند. این را هم بدانید که همیشه نیروهای کم‌بازده، حتماً نیروهای مشکل‌ساز نیستند، پس لازم است برای هر مورد و مسئله مشخصی، وقتی برای ارزیابی در نظر گرفته شود. ۲-۲- تکلیف و وظیفه خود را انجام دهید همیشه براساس واقعیت‌ها عمل کنید. پای؟ رفتار خود را براساس شایعه و غیبت بنا نکنید. فردی که شایعه پراکنی می‌کند خودش نیز به نوب؟ خود، کارمندی مشکل‌ساز است. اگر شما با چشم خودتان رفتار ناشایستی را ندیده‌اید، آن را

بیشتر رسیدگی کنید. از افرادی که ماجرا را می‌دانند گزارش و توضیح بخواهید و هر چه را که قبل از اقدام، لازم است جمع آوری کنید. بر اساس وقایعی که احساس می‌کنید می‌توانند تصمیم‌گیری شما را به تعویق بیندازند، عمل نکنید. بنابراین از این موضوع اطمینان حاصل کنید تا شما خودتان بخشی از این مشکل نشوید، چرا که در چنین وضعیتی که خود شما نیز به نوعی مسئول هستید، آرام و بی‌طرف ماندن بسیار بسیار سخت و مشکل‌است. ۳-۲ - تصمیم خود را گسترش دهید. شما یک مدیر هستید و ارزش یک تصمیم درست را به خوبی می‌دانید. موقعیت شما هم چیزی را عوض نمی‌کند. شما در مواجهه با مشکلات باید تصمیم بگیرید. شاید لازم است جایی آرام و خصوصی، که هیچ‌گونه مزاحمتی در آن وجود نداشته باشد را برای تصمیم‌گیری خود انتخاب کنید. شما نیازمند تصمیم‌گیری هستید، خواه با کمک و مشاور؟ یک کارشناس نیروی انسانی و خواه به وسیله؟ ایراد یک سخنرانی طی یک جلسه. به یاد داشته باشید که برای مقابله با یک مشکل ابتدا طرح یک راه حل را بریزید، سپس آن را به اجرا در آورید، یعنی زمانی که آماده شدید، اقدام کنید. لزومی به واکنش آنی و تحریک‌آمیز نیست، باید اقدام خود را با سرعت مناسب، صورت دهید. به خاطر داشته باشید هر چه رفتار نامناسب بیشتر ادامه یابد، تغییر یا توقف آن نیز مشکل‌تر خواهد بود. ۴-۲ - با مشکلات دست و پنجه نرم کنید و با آنها روبرو شوید. مشکلات طفره نروید. ممکن است این مسئله خیلی خوشایند شما نباشد، اما به هر حال این بخش مهمی از شغل شماست. این‌گونه مشکلات به خودی خود حل نخواهند شد، چه بسا بدتر و حادثه‌تر هم بشوند. شما تصمیم گرفته‌اید پس عمل کنید. ۵-۲ - با رفتارها برخورد کنید نه با آدم‌ها. هدف نهایی شما ترویج و توسعه؟ یک تفکر و پیدا کردن راه حل است نه پیروزی در یک بازی! پس روی رفتارهای نامطلوب متمرکز شوید نه اینکه به آدم‌ها حمله ور شوید. به جای جملاتی که "شما" دارد مثل: شما همیشه دیر در محل کار حاضر می‌شوید، از جملاتی که "من" دارد استفاده کنید، مثلاً بگویید: من به افرادی در این شرکت نیاز دارم که سر وقت در محل کار حاضر شوند تا بتوانیم به اهدافمان برسیم. رفتارهای تند و نامطلوبی را که بدون قصد و نیت منفی از سوی برخی کارکنان می‌بینید، به خودتان نگیرید، چرا که این واکنش‌ها ممکن است بر اثر ترس، سردرگمی، فقدان انگیزه، مشکلات شخصی و امثال آنها باشد. به افرادشانس مجددی برای حل مشکلاتشان بدهید. بدانید که اگر آنها در این مقوله احساس مسئولیت کنند، احتمالاً راه‌های بهتری را در درون خود می‌یابند. ۶-۲ - سعی کنید دلایل پشت پرده هر مشکل را کشف کنید. زمانی که در حال گوش کردن به حرف‌های این دسته از کارکنان هستید، کاملاً به آنها گوش دهید. آرام و مثبت باشید، بی‌طرفانه به موضوع نگاه کنید و قضاوتی نکنید. سؤالاتتان را به صورت کلی بپرسید که فرد نتواند آنها را در یک یا دو کلمه پاسخ دهد. به هیچ وجه صحبت‌های او را قطع نکنید. هنگامی که در مقام پاسخ برمی‌آید، کاملاً راحت و آرام باشید و با بازگو کردن خلاصه‌ای از حرف‌های فرد مانند: من می‌فهم شما چه می‌گویید، به او بفهمانید شما کاملاً به صحبت‌های او گوش می‌دهید. اگر شما منبع و منشأ رفتارهای نامطلوب این‌گونه کارکنان را دریابید، قطعاً بهتر می‌توانید در رابطه با آنها، به راه حل مناسبی دست یابید. درباره‌ای از اوقات نتیجه‌گیری از این مواجهه‌ها بسیار ملایم و یا با سرعت کمتری اتفاق می‌افتد و در مقابل ممکن است برای حل یک موضوع نیاز به جلسات متعددی وجود داشته باشد. ۷-۲ - در صورت لزوم موارد مورد نیاز را تکرار کنید. مشکلات کوچکی مانند دیر آمدن، ممکن است با یک گفت‌وگوی کوتاه و مفید در اتاق شما حل شود، اما پیدا کردن راه حل برای برخی از کارکنان سرکش و بی‌منطق، که حتی از دوران کودکی و مدرسه این قبیل رفتارها را به نوعی از خود بروز داده‌اند، بسیار سخت و نیازمند برگزاری جلسات بیشتری است، پس صبور باشید و در بدست آوردن نتیجه عجله نکنید. هدف‌گذاری برای دستیابی به یک موفقیت به صورت پیوسته و آرام، بسیار بهتر از تلاش برای کسب نتیجه و بازخوردهای فوری و عجولانه است. ۸-۲ - میزان توانایی خود را در حل مشکلات بشناسید. بعضی اوقات رفع مشکلات به وجود آمده به دلیل برخی رفتارهای مبهم و نامشهود که به وسیله کارکنان سر می‌زند، در حدود صلاحیت و توانایی شما نیست، زیرا ممکن است آنها مشکلات روانی داشته باشند که حتی برای حل مسئله، نیاز به یک روانشناس حرفه‌ای باشد. دقت کنید که چه

زمانی می‌توانید خودتان شخصاً وارد عمل شوید و چه موقع باید این گونه افراد را برای کمک های تخصصی تر به دیگران واگذار کنید ۹-۲ - حد پایان خود را بدانید در هر حال رسیدن به هدف ، همواره در گروهی برقراری یک ارتباط و تعامل متقابل است که باعث می‌شود رفتارهای نامطلوب یک کارمند اصلاح شده و برای شما ، موفقیت حاصل شود ، ولی گاهی هم این موضوع غیر ممکن است . وقتی شما به بن بست می‌رسید و در وضعیتی دشوار و بغرنج قرار می‌گیرید و از طرفی آن کارمند هم در جهت اصلاح رفتارهای خود تلاشی نمی‌کند ، اینجاست که شما نیاز پیدا می‌کنید که موضوع را طبق مقررات و ضوابط موجود در شرکت حل کنید. ۱۰-۲ - دستیابی به راه حل مناسب‌ترین؟ آرمانی در برخورد با کارکنان مشکل ساز ، رسیدن به یک راه حل توافقی است و حتماً می‌دانید این گونه رفتارهای ناهنجار همچنان ادامه پیدا خواهد کرد مگر اینکه شما در این رابطه به یک تعامل دست پیدا کنید . کارکنان لازم دارند بدانند چه رفتارهایی مطلوب و چه رفتارهایی نامطلوب هستند. بیان آنها به صورت شفاف از سوی یک مدیر ، همیشه کاری متعالی و ایده آل بوده است . پس باید مطمئن شوید که کارکنان این الزامات ، خواسته‌ها و نتایج مثبت را از طریق شما دریافت کرده اند . بنابراین می‌شود این طور نتیجه گرفت که حذف کارکنان مشکل ساز همیشه اولین و بهترین تصمیم نیست . راه های مختلفی وجود دارد که به کمک آنها می‌توان مشکلات را حل کرد ولی اگر نهایتاً چیزی عوض نشد ، آن وقت ...

www.about.com-managment منبع : پست الکترونیک :

'(

(document.write(addy۵۱۱۵۳

)'"(document.write

< n </script--//<

>--!

'<"\ (document.write('<span style='\display: none

--//<

<script>/ آدرس ایمیل جهت جلوگیری از رباتهای هرزنامه محافظت شده اند، جهت مشاهده آنها شما نیاز به فعال ساختن جاوا اسکریپت دارید

>--!

>)'/'(document.write

'<(document.write('span

--//<

<script>/

تهیه و تنظیم: پایگاه مقالات علمی مدیریت www.SYSTEM.PARSIBLOG.com

<div class="e">

مبانی رفتار سازمانی

استیفن پی . رایبترز خلاصه کتاب: مترجمان دکتر علی پارسائیان ، دکتر محمد اعرابی - هرگاه من از مدیران می‌خواهم مسائلی را که

پیوسته با آن رو به رو می‌شوند، بیان کنند همواره به پاسخ‌هایی مشابه دست می‌یابم. بیشتر این مدیران به مسائل ((انسانی)) اشاره می‌کنند. آنها درباره مهارت اندک مدیران در ایجاد رابطه با کارکنان و نیز ضعف زیردستان در ایجاد ارتباط با مقامات ارشد، نداشتن انگیزه، تضاد و تعارض بین کارکنان در واحد و دایره سازمان، مقاومت کارکنان در تجدید سازمان دوایر و مسائل و مشکلات مشابه صحبت می‌کنند. از آنجا که کار مدیر این است که بتواند کارها را به وسیله و از مجرای دیگران (روسا، همقطاران و زیردستان) انجام دهد، بنابراین داشتن مهارت‌های لازم در مورد رفتار انسانی اهمیت و ارزش زیادی دارد و برای حل چنین مساله‌هایی، یک دارایی ارزشمند و ضروری به حساب می‌آید. هدف از نگارش کتابی که پیش رو دارید کمک به مدیران در جهت پرورش و توسعه‌ی مهارت‌های لازم در زمینه رفتار با افراد و انسان‌هاست. رفتار سازمانی عبارت است از مطالعه منظم (سیستماتیک)، عملیات، اقدامات، کارها و نگرش-های افرادی که سازمان را تشکیل می‌دهند. هر یک از ما می‌کوشیم تا هر پدیده‌ای را بر اساس قضاوت شهودی خود مورد بررسی قرار دهیم. برای مثال، یکی از دوستان دچار سرماخوردگی می‌شود و بلافاصله ما به او یادآور می‌شویم که ((جناب، شما غذای مناسب نخورده‌اید، لباس مناسب نپوشیده‌اید، یا می‌گوییم، هر سال به هنگام تغییر فصل، مردم دچار سرماخوردگی می‌شوند.)) واقعیت این است که نمی‌دانیم چرا سرما خورده است، ولی این نمی‌تواند ما را از ابراز نظر و قضاوت شهودی بازدارد. در رشته‌ی رفتار سازمانی سعی می‌شود تا مطالعه یا بررسی منظم (سیستماتیک) جایگزین قضاوت شهودی شود؛ یعنی، کاربرد مدارک و شواهد علمی که در شرایط کنترل شده جمع‌آوری می‌گردد، به شیوه‌ای معقول و حساب شده مورد سنجش و ارزیابی قرار می‌گیرد و در رابطه با هر معلولی در پی علت برمی‌آید. بدیهی است که وجود چنین هدفی باعث می‌شود که به نتایجی درست و صحیح دست یابیم. بنابراین رشته‌ی رفتار سازمانی (تئوری‌ها، نتایج و ره‌آورد‌های آن) بر تحقیقات و پژوهش‌های گوناگونی که به صورت منظم سیستماتیک، طرح‌ریزی شده، قرار دارد. در رفتار سازمانی چه چیز به صورت منظم مورد مطالعه قرار می‌گیرد؟ در پاسخ باید گفت: عملیات، اقدامات (یا رفتارها) و نگرش‌های افراد انسانی! ولی هر عمل، اقدام و نگرشی مورد مطالعه قرار نمی‌گیرد. این امر ثابت شده است که در رابطه با عملکرد فرد، سه عامل نقش اساسی دارند: تولید (بهره‌وری)، غیبت و جابه‌جایی کارکنان. درباره‌ی میزان تولید، بازده یا بهره‌وری مساله بسیار روشن است. تردیدی نیست که مدیران همواره به کمیت و کیفیت تولید کارکنان توجه می‌کنند، حال آن‌که غیبت و جا به جا به جایی کارکنان (به ویژه هنگامی که به نرخ بسیار بالا-باشد) بر میزان بازده یا تولید کارکنان اثر معکوس دارد. از نظر میزان غیبت کارکنان نمی‌توان به صورتی روشن مشخص نمود که اگر فرد در سر کار خود حاضر نباشد، می‌توان دارای بازدهی یا تولید باشد یا خیر؟ گذشته از این، نرخ بالای جا به جایی کارکنان موجب افزایش هزینه‌ها می‌شود و سازمان مجبور می‌گردد که همواره افرادی با تجربه کمتر را در پست‌های سازمانی بگمارد. همچنین در رفتار سازمانی به موضوع ((رضایت شغلی افراد)) توجه زیادی می‌شود، و آن نوعی ((نگرش)) است. مدیران همواره به سه علت به موضوع ((رضایت شغلی افراد)) توجه می‌کنند. نخست، می‌توان بین میزان رضایت شغلی فرد و تولید یا بهره‌وری یک رابطه مستقیم مشاهده کرد. دوم، چنین به نظر می‌رسد که رضایت شغلی فرد با میزان غیبت و جا به جایی کارکنان رابطه‌ی معکوس داشته باشد. سرانجام، می‌توان استدلال کرد که مدیران در برابر کارکنان خود احساس مسئولیت انسانی می‌نمایند و باید از نظر عاطفی آنها را ارضا نمایند. واژه‌ی سازمان در آخرین بخش تعریفی که از رفتار سازمانی به عمل آوردیم، قرار دارد که باید آن را توضیح داد. رشته‌های علمی، مثل جامعه‌شناسی و روان‌شناسی از جمله رشته‌های شناخته شده‌ای هستند که به هنگام مطالعه‌ی رفتار مورد توجه قرار می‌گیرند، ولی در مطالعه‌ی این رشته‌های علمی تنها به مسائل مربوط به کار توجه نمی‌شود. برعکس، در رفتار سازمانی، رفتار فرد یا گروه، در رابطه با کار، از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است و همین امر باعث می‌شود که موضوع ((سازمان)) مطرح شود. سازمان یک ساختار رسمی از کارهای هماهنگ برنامه‌ریزی شده و مستلزم وجود دو یا چند نفر است تا یک هدف مشترک یا معمولی را تامین نمایند. از ویژگی‌های

سازمان وجود سلسله مراتب اختیارات و نوعی تقسیم کار است. بنابراین رفتار سازمانی در برگیرنده رفتار فرد در سازمان های مختلف تولیدی و خدماتی ، خواهد بود. در سازمان هایی چون مدرسه ، بیمارستان ، کلیسا ، واحدهای ارتش ، سازمان خیریه و سازمان های دولتی همین مساله مطرح است. رفتار سازمانی یک رشته کاربردی از علوم رفتاری است ، و در نتیجه ، بر پایه ی چندین رشته ی علوم رفتاری قرار دارد. روان شناسی ، جامعه شناسی ، روان شناسی اجتماعی ، مردم شناسی و علوم سیاسی از جمله رشته های اصلی هستند که در این زمینه نقش حیاتی ایفا می کنند. به زودی مشاهده خواهیم کرد که روان شناسی در سطح خرد و سایر علوم در سطح کلان نقش اصلی ایفا می کنند. در نمودار ۱-۱ رشته های علمی که در رفتار سازمانی نقش دارند ، ارائه شده است. روان شناسی . روانی شناسی علمی است که در پی سنجش، توجیه ، برشمردن علت و گاهی درصدد تغییر رفتار افراد انسانی و برخی از حیوانات برمی آید. در گذشته روان شناسان صنعتی بیشتر وقت خود را صرف مسائلی چون خستگی ، کسالت و سایر عوامل ذی ربطی می کردند که به شرایط کار مربوط می شد و می توانست باعث کاهش کارایی افراد گردد. به تازگی آنها کوشیده اند به موضوع هایی چون پنداشت ، ادراک ، شخصیت ، یادگیری، آموزش و رهبری موثر ، نیازها و نیروهای انگیزشی ، رضایت شغلی ، فرآیندهای تصمیم گیری ، ارزیابی عملکرد ، سنجش نوع نگرش افراد ، شیوه های گزینش کارکنان ، طرح ریزی شغل و تنش- های کار پردازند. جامعه شناسی . روان شناسان به فرد توجه می کنند ولی جامعه شناسان سیستم اجتماعی را که فرد در آن نقش هایی ایفا می نماید ، مورد توجه قرار می دهند یعنی ، در جامعه شناسی افراد در رابطه با همکاران مورد مطالعه قرار می گیرند. روان شناسان اجتماعی. روان شناسان اجتماعی یکی از زیر مجموعه های روان شناسی است که در آن دو رشته علمی روان شناسی و جامعه شناسی درهم آمیخته می شوند. در این رشته ی علمی به اعمال نفوذ افراد بر یکدیگر توجه می شود. مردم شناسی مردم شناسی عبارت است از مطالعه و تحقیق درباره علمی که می توان بدان وسیله درباره افراد انسانی و فعالیت های آنان مطالبی آموخت. علوم سیاسی . اگرچه درباره ی نقشی که علوم سیاسی در زمینه ی پیدایش رفتار سازمانی پیدا کرده حق مطلب ادعا نشده است ، ولی باید اذعان کرد که در امر درک رفتار در سازمان از این رشته علمی استفاده های زیادی شده است. هنگامی که درصدد بر می آیم به این پرسش پاسخ دهیم که چرا فرد یا گروه کاری را انجام دادند ، در واقع به دنبال بیان یا توجیه هدف هستیم. شاید از دیدگاه مدیریت ، کم اهمیت ترین این هدف ها (از بین ۳ هدف بالا) توجیه هدف ، باشد ، زیرا پس از یک واقعیت رخ می دهد ولی اگر قرار باشد که ما درصدد درک این پدیده برآییم ، باید کار خود را با توجیه آن شروع کنیم. سپس می توانیم برای تعیین علت ، از این شیوه ی استدلال (درک هدف) استفاده نماییم. هدف از پیش بینی توجه به رویدادهای آینده است. از این رو ، مدیریت درصدد برمی آید تا مشخص کند که نتیجه ی یک اقدام خاص چه خواهد بود. مدیر یا رئیس یک واحد تولیدی کوچک که می خواهد کارکنان خود را مورد ارزیابی قرار دهد و ببیند واکنش آنان نسبت به نصب یک دستگاه جدید خودکار چیست ، در واقع درصدد پیش بینی بر می آید. برای بهبود کیفیت و افزایش تولید یا بهره وری باید برنامه هایی را مثل کنترل کیفیت کامل و بازسازی اجرا کرد تا به موجب آنها افراد و کارکنان تشویق شوند که در امور مشارکت فعال نمایند. در نمودار ۱-۲ مدیریت کیفیت جامع ارائه شده است و اساس و پایه ی فلسفه ی آن در کسب یا جلب رضایت مشتری قرار دارد که در این راه باید کیفیت محصول را بهبود بخشید. کاربرد مدیریت کیفیت جامع در رفتار سازمانی بسیار مورد توجه است ، زیرا اجرای چنین برنامه ای باعث می شود که کارگر یا کارمند در آنچه می خواهد انجام دهد ، دوباره بیندیشد و در فرآیند تصمیم گیری های واحد یا سازمان خود مشارکت فعال داشته باشد. تحقیقات بسیار زیادی درباره نظریه تعیین هدف انجام شده و شواهد و مدارک زیادی درباره ی تایید این تئوری در دست است . ولی این پرسش مطرح است که شخص مدیر چگونه می تواند در مرحله عمل این تئوری را به اجرا درآورد ؟ بهترین پاسخی که می توان به این پرسش داد چنین است : مدیریت مبتنی بر هدف را به اجرا درآورد. مدیریت مبتنی بر هدف چیست؟ در مدیریت مبتنی بر هدف به مشارکت افراد در تعیین هدف تاکید می شود. این هدف ها باید قابل لمس ،

قابل تایید و قابل سنجش یا اندازه گیری باشند. تردیدی نیست که ارزش مدیریتی مبتنی بر هدف در این است که می توان بدان وسیله هدف های کوچک سازمانی را به صورت هدف های خاص ، برای واحد سازمان و اعضای آن در آورد. مدیریتی مبتنی بر هدف ایجاب می کند که سازمان را به صورت واحدها و اجزای کوچک تر در آورد. از آنجا که مدیران واحدهای رده ی پایین تر سازمان در تعیین هدف های مربوطه مشارکت می کنند ، باید گفت مدیریت مبتنی بر هدف ، در سازمان ، مسیر پایین به بالا می پیماید ، و نه مسیر بالا به پایین. ولو سلسله مراتب هدف ها باعث می شود که بین هدف های یک سطح سازمان با هدف های سطح دیگر سازمان ارتباط برقرار شود. از نظر فرد کارگر یا کارمند مدیریت مبتنی بر هدف باعث می شود که هدف های فردی یا شخصی قابل اجرا ارائه گردد. از این رو ، هر شخص در تعیین هدف های سازمانی نقشی خاص ایفا می کند. اگر همه ی افراد بتوانند به هدف های خود دست یابند ، در آن صورت هدف واحد و در نتیجه ی هدف کل سازمان تامین خواهد شد. در مدیریت مبتنی بر هدف چهار رکن مشاهده می شود : تعیین هدف یا هدف های مشخص ، تصمیم - گیری مشارکتی ، تعیین زمان مشخص و بازخور نمودن نتیجه عملکرد در مدیریتی مبتنی بر هدف ، هدف ها باید به صورتی روشن بیان شوند و مشخص گردد که چگونه به اجرا در می آیند. در مدیریت مبتنی بر هدف ، هدف ها تنها به وسیله ی رئیس تعیین نمی شود تا پس از آن به زیر دستان ارائه گردد. در مدیریت مبتنی بر هدف افراد و کارکنان در تعیین هدف ها مشارکت می کنند. رئیس ، مقام ارشد و زیردستان به صورت مشترک هدف ها را تعیین می نمایند و درباره ی شیوه ی سنجش و اندازه گیری آنها به توافق می رسند. هر هدفی باید در یک دوره ی زمانی مشخص تامین شود و کار مورد نظر تکمیل گردد. این دوره - های زمانی اصولاً سه ماهه ، شش ماه یا یک ساله اند. بنابراین مدیران و زیر دستان با هم هدفهای خاص و دوره های زمانی مشخص (برای تامین آن هدف ها) را تعیین می کنند. آخرین رکن مدیریت مبتنی بر هدف بازخور نمودن نتیجه ی عملکرد است. در مدیریت مبتنی بر هدف ، تلاش مداوم مشاهده می شود تا از طریق بازخور نمودن نتیجه ی عملیات ، سازمان در جهت نیل به هدف گام بردارد ، بدین وسیله هریک از افراد و کارکنان می توانند بر نوع فعالیت و کار خود نظارت کنند و در صورت انحراف اقدامات خود را اصلاح نمایند. بازخور نمودن مستمر نتایج و ارزیابی رسمی مدیریت سازمان که به طور مرتب از عملکردها صورت می گیرد ، اقداماتی است که مسیری پایین به بالا- و بالا- به پایین را (در سازمان) می پیماید. برای مثال ، معاون رئیس هدفهایی را برای کل فروش و نیز برای هریک از اقلام محصول تعیین می کند. او به صورت دائم روند فروش را تحت نظارت دارد و مراقب است که هدف های هر بخش و یا دایره فروش به موقع (در زمان مقرر) تامین می شود یا خیر . به همین شیوه مدیر فروش ناحیه هم هدف هایی دارد که او هم به همین گونه عمل می کند. بازخور نمودن نتایج بر حسب میزان فروش و مقدار عملکرد باعث می شود که افراد از میزان کار و فعالیت خود آگاه شوند. در گردهمایی های رسمی که به منظور ارزیابی عملکردها تشکیل می گردد ، مقامات ارشد و زیردست می توانند میزان پیشرفت امور را بررسی نمایند و نسبت به روند فعالیت های آتی تصمیمات تازه ای بگیرند. ساختار سازمانی چیست؟ استفاده از ساختار سازمانی کارها را به صورت رسمی ، تقسیم ، گروه بندی و هماهنگ می کنند. برای مثال ، از گذشته های دور شرکت جانسون و جانسون فعالیت ها را به واحدهای نیمه مستقل واگذار کرده ، امور را بر حسب نوع محصول سازماندهی نموده و به مدیران واحدهای مختلف آزادی عمل نسبی (از نظر تصمیم گیری) داده است. هنگامی که مدیران درصدد طرح ریزی ساختار سازمان بر می آیند باید به شش عامل یا رکن اصلی توجه کنند. اینها عبارت اند از : تقسیم کار ، گروه بندی کارها ، زنجیره فرماندهی ، حوزه یا قلمرو کنترل ، تمرکز و عدم تمرکز و سرانجام رسمی نمودن کارها. مقصود از تقسیم کار این است ؛ به جای این که تمام کار به وسیله یک نفر انجام شود باید آن را به مراحل متعدد تقسیم کرد و هر مرحله را به عهده فردی خاص گذاشت . در واقع ، افراد تنها در انجام بخش محدود یا خاصی از کار تخصص پیدا می کنند و نه در همه کارها. در آخرین سال های دهه ۱۹۴۰ ، در بیشتر شرکت های تولیدی و شرکت های صنعتی ، کارها را به صورتی دقیق تقسیم کردند. مدیریت این را به عنوان

وسيله ای مناسب برای به کارگیری مهارت کارکنان به صورت کارآ، مورد توجه قرار داد. در بیشتر سازمان ها، کارها باید به صورتی دقیق تقسیم شود و افراد در رشته های خاص دارای مهارت های بالایی شوند، و در برخی از موارد هم نیازی به آموزش و یادگیری مهارت بالا نیست. اگر کارگری همه مهارت های لازم را بیاموزد، در نتیجه، کارگر در پست مزبور باید در سطحی پایین تر از مهارت مورد نیاز کار کند (مگر زمانی که نوع کار به مهارت زیاد نیاز داشته باشد یا کار بسیار پیچیده باشد). از آنجا که معمولاً دستمزد کارگر ماهر به مراتب از کارگر بدون مهارت بیشتر است، در آن صورت باید به یک کارگر بسیار ماهر حقوق بالایی داد و برعکس، دیگری را به کارهایی گماشت که نیاز به مهارت بالا ندارد، و بدین وسیله کارآئی سازمان، در استفاده منابع، کاهش می یابد. همچنین مدیران باید به سایر جنبه های کارآئی سازمان، که از طریق تقسیم کار، به دست می آید، توجه کنند. تکرار باعث می شود که مهارت شخص بهبود یابد و بتواند کاری را به صورت موفقیت-آمیزتر انجام دهد. اگر کارگر مهارت لازم را داشته باشد به هنگام تغییر نوع فعالیت، وقت بیشتری صرف کنار گذاردن وسایل می نماید و سریعتر می تواند خود را آماده انجام کار دیگری بکند. آنچه اهمیت کمتری ندارد، دیدن دوره های آموزشی و فراگیری تخصص است که می تواند کارآئی سازمان را افزایش دهد. اگر سازمان درصدد برآید تا افرادی را استخدام نماید و به آنان آموزش دهد که کارهای تکراری را انجام دهند، در مقایسه با آموزش دادن افراد برای کارهای مختلف و گوناگون هزینه کمتری به مصرف می رسد. این به ویژه در مواردی صادق است که نوع کار پیچیده است و نیاز به تخصص بالایی دارد. برای مثال، اگر قرار بود برای تولید یک هواپیمای کامل (از نوع آموزشی) یک نفر تمام کارها را انجام دهد، تقریباً یک سال طول می کشید که یک چنین هواپیمایی تولید شود. سرانجام، تقسیم کار باعث افزایش کارآئی و بهره وری می گردد و بدان وسیله می توان افراد را تشویق به خلاقیت و نوآوری (برای ارائه راه های بهتر) نمود. امروزه کنونی همه ی مدیران تقسیم کار را پدیده ی منسوخ شده به حساب نمی آورند، ولی آن را به عنوان یک منبع پایان ناپذیر افزایش تولید هم تلقی نمی کنند. مدیران دریافته اند که در برخی از موارد تقسیم کار موجب صرفه جویی های اقتصادی می شود و اگر در این راه زیاده روی کنند مسائل و مشکلاتی را به بار می آورد. برای مثال، می توان مشاهده کرد که در ساندویچ فروشی مک دونالد کارکنان دارای مهارت های مختلف در فروش، بسته بندی و عرضه محصول هستند و در بسیاری از سازمان های بهداشتی هم افرادی را مشاهده می کنیم که دارای تخصص های مختلف می باشند. از سوی دیگر برخی دیگر از شرکت ها (برای مثال، شرکت ساترن) توانسته اند با گسترده تر نمودن دامنه کارها و کاهش تخصص به موفقیت چشم گیری دست یابند. پس از تقسیم کارها، سازمان باید مجموعه ای از کارها را در یک گروه قرار دهد و سپس گروه ها را هماهنگ نماید. از این رو، سازمان از طریق تشکیل دوایر یا گروه های ویژه، کارها را به گروه های مختلف و تا حدی تخصصی تقسیم می کند. یکی از راه های شناخته شده این است که کارها را بر حسب وظیفه گروه بندی کرد. مدیر یک واحد تولیدی، کارهای واحد را به صورت زیر طبقه بندی می کند: مهندس، حسابداری، تولید، کارگزینی و خرید. بدیهی است که تشکیل دوایر بر حسب نوع وظیفه در بسیاری از سازمان ها کارساز واقع می شود. برای نشان دادن هدف ها و فعالیت های سازمان وظایف تغییر خواهند کرد. امکان دارد یک بیمارستان دوایری را برای کار پژوهش، مراقبت از بیماران، حسابداری و از این قبیل به وجود آورد. مزیت عمده این شیوه گروه بندی این است که می توان با دسته بندی کردن افراد متخصص بر میزان کارآئی افزود. چون کارها به صورت دوایر در آید، سازمان می تواند با گماردن افرادی که دارای مهارت های مشابه هستند (در واحدهای مشابه) به گونه های مختلف صرفه جویی های اقتصادی نماید. می توان با توجه به نوع محصول هم کارها را گروه بندی کرد و دوایری را به وجود آورد. برای مثال، در شرکت فرآورده های نفتی سان، هریک از سه محصول عمده شرکت (سوخت، روغن و داروهای شیمیایی) زیر نظر یک مقام مسئول و یک معاون گذارده می شود که وی در آن کار تخصص دارد و مسئول همه ی کارهایی است که در آن خط تولیدی انجام می شود. برای مثال، هریک از آنان مسئول تولید و بازاریابی گروه مربوطه است. از مزیت های اصلی این شیوه ی

گروه بندی، بالا- بردن میزان مسئولیت در مورد عملکرد است، زیرا همه ی فعالیت های مربوط به یک محصول خاص زیر نظر و هدایت یک مدیر قرار می گیرد. اگر کارهای یک سازمان به صورت ارائه خدمات باشد (و نه تولید محصول) می توان گروه های مستقلی تشکیل داد. برای مثال در یک سازمان حسابرسی دوایری برای امور مالیاتی، مشاوره، حسابرسی و از این قبیل وجود دارد. هر یک خدمات مشخصی را ارائه می کند و زیر نظر یک مسئول یا مدیر واحد اداره می شود. همچنین سازمان ها فعالیت های خود را بر مبنای منطقه ی جغرافیایی هم گروه بندی می کنند. برای مثال، برخی از سازمان های بزرگ برای منطقه ها غرب، جنوب، غرب میانه و شرق (آمریکا) مدیرهای فروش جداگانه دارند. در واقع هر یک از این منطقه ها به صورت دایره ای از سازمان است که بر اساس منطقه ی جغرافیایی سازمان یافته است. اگر فعالیت های سازمان در حوزه ی بسیار وسیعی، از نظر جغرافیایی، پراکنده باشد در آن صورت یکی از راه های مناسب برای گروه بندی کارها این است که آنها را بر حسب منطقه های جغرافیایی گروه بندی کرد. و باز شیوه ی دیگر از گروه بندی (تشکیل دایره) وجود دارد که سازمان بر حسب نوع مشتری گروه بندی می شود. برای مثال، فعالیت های فروش در یک دفتر مستقر می گردد و باز این دفتر به صورت سه اداره در می آید که آنها عبارت اند از: خرده فروشی، عمده فروشی و مشتریان دولتی. یک دفتر حقوقی بزرگ فعالیت های خود را بر حسب نوع کارهایی که به انواع مشتریان ارائه می کند، گروه بندی می نماید. مقصود این است که در هر واحد یا دایره به مسائل خاصی می گردانند، کارکنان هر دایره در امور ویژه ای تخصص دارند و مشتریان، با توجه به نوع مساله یا مشکلی که دارند باید به دایره یا واحد مربوطه مراجعه کنند. زنجیره ی فرماندهی در دهه ی ۱۹۷۰ موضوع زنجیره ی فرماندهی به صورت یکی از پایه های اصلی طرح ریزی در سازمان ها درآمد. همان گونه که مشاهده خواهیم کرد در زمان حاضر این پدیده اهمیت خود را تا حد زیادی از دست داده است. ولی مدیران سازمان های کنونی، به هنگام طرح ریزی سازمان و تعیین ساختار نباید از کاربرد این پدیده غافل بمانند. مقصود از زنجیره فرماندهی یک خط ناگسسته از اختیارات سازمانی است که از اهرم سازمان به پایین ترین سطوح کشیده می شود و به روشنی مشخص می شود که افراد در برابر چه کسانی مسئول هستند و گزارش کار خود را باید به چه کسانی بدهند. وجود زنجیره فرماندهی باعث می شود که کارمند بتواند برای این گونه پرسش های خود پاسخ هایی را بیابد. ((اگر من مساله ای داشتم به چه کسی مراجعه کنم؟)) و ((من در برابر چه کسی مسئول هستم؟)) به هنگام بحث درباره ی زنجیره فرماندهی باید به دو موضوع دیگر هم توجه کرد. آنها عبارت اند از اختیارات سازماندهی و وحدت فرماندهی. مقصود از اختیارات سازمانی حقوق و اختیاراتی است که شخص به هنگام احراز پست مدیریت دارای این دسته از حقوق و اختیارات می شود، می تواند دستوراتی را بدهد و انتظار دارد که دستوراتش اجرا شود. سازمان برای ایجاد هماهنگی برای هر یک از مدیران، در زنجیره ی فرماندهی، پست یا محلی را تعیین می کند و با دادن مسئولیت ها، اختیاراتی را هم به آنان می دهد. زمان می گذرد و با گذشت زمان طرح های سازمانی هم دستخوش تغییراتی میشوند. در زمانی کنونی زنجیره ی فرماندهی، اختیارات سازماندهی و وحدت فرماندهی به اندازه گذشته اهمیت ندارند زیرا پیدایش کامپیوتر موجب شده است که سازمان ها در ساختارهای خود تغییراتی بدهند و به کارکنان اختیارات بیشتری داده شود. در حال حاضر یک کارگر یا کارمند جزء می تواند ظرف چند ثانیه به اطلاعاتی دست یابد که بیست سال پیش تنها در اختیار مدیران ارشد قرار می گرفت. حوزه کنترل آیا یک مدیر چند نفر (کارگر، کارمند یا زیردست) باید داشته باشد تا کار به صورتی موثر و با راندمانی بالا ارائه شود اهمیت حوزه کنترل (قلمرو کنترل) در این است که می توان بدان وسیله تعداد سطوح و مدیران سازمان را مشخص کرد. اگر سایر عوامل تغییر نکند، هر قدر حوزه ی کنترل گسترده تر باشد کارآئی سازمان افزایش می یابد. چنانچه حوزه یا قلمرو کنترل کوچک باشد، مدیر یا سرپرست می تواند کار تعداد انگشت شماری کارگر یا کارمند را کنترل کرده و بر آنها نظارتی دقیق نماید. ولی حوزه یا قلمرو کوچک دارای سه عیب بزرگ است. نخست همان گونه که بیان نمودیم حقوق مدیریت افزایش می یابد، دوم، ارتباطات عمودی در سازمان پیچیده تر می شود و این امر باعث می شود تا

کارها با کندی بیشتری انجام شود. سوم، حوزه یا قلمرو کوچک باعث می‌شود، کارمندی که شاهد نظارت و سایه دائمی رئیس بر سر خود است دارای هیچ گونه اختیار یا آزادی عملی نباشد. تمرکز و عدم تمرکز در بعضی از سازمان‌ها، مدیران ارشد همه‌ی تصمیمات را می‌گیرند. مدیران رده‌ی پایین تنها مجری دستوراتی هستند که از مقامات بالا به آنها داده می‌شود. در انتهای دیگر طیف، سازمان‌هایی وجود دارند که تصمیمات در سطوح پایین سازمان و در محل اجرایی گرفته می‌شود. سازمان‌هایی که در گروه اول قرار می‌گیرند بسیار متمرکز و سازمان‌هایی که در گروه دوم قرار می‌گیرند غیر متمرکز هستند. مقصود از تمرکز، میزان یا درجه‌ای است که تصمیم‌گیری در نقطه خاصی از سازمان متمرکز است. این اصل تنها در مورد اختیارات رسمی سازمان‌ها صدق می‌کند؛ یعنی حقوق و اختیاراتی که در محتوا و بطن پست سازمانی قرار دارد. اصولاً گفته می‌شود اگر سازمان به گونه‌ای است که مدیران رده‌ی بالا می‌توانند همه‌ی تصمیمات را بگیرند، در آن صورت سازمان متمرکز به حساب می‌آید. برعکس هر قدر کارکنان رده‌ی پایین تر بتوانند در امور تصمیم‌گیری دخالت کنند و اختیاراتی در این زمینه داشته باشند سازمان بیشتر غیر متمرکز می‌گردد. ساختار سازمان‌های متمرکز و غیر متمرکز تفاوت‌های زیادی دارند. در یک سازمان غیر متمرکز مسائل به سرعت حل می‌شوند، برای حل مساله و تصمیم‌گیری از تعداد افراد بیشتری نظرخواهی می‌شود کارکنان و اعضای سازمان کمتر احساس از خود بیگانگی می‌کنند و خود را به عنوان عضوی فعال از یک موجود زنده (سازمان) به حساب می‌آورند. با توجه به تلاش‌هایی که در سال‌های کنونی به عمل می‌آید و مدیران می‌کوشند تا سازمان‌ها را انعطاف‌پذیر نمایند، فرآیند تصمیم‌گیری‌ها به سوی غیر متمرکز شدن پیش می‌رود. در سازمان‌های بزرگ، مدیرانی که با امور جاری سروکار دارند (در مقایسه با مدیران ارشد) از مسائل و دانش‌ذی ربط آگاهی‌های بیشتری دارند. در شرکت‌های بزرگی مانند سیریز به مدیران فروشگاه‌ها، در مورد نوع و مقدار جنسی که باید عرضه نمایند، اختیارات زیادی داده شده است تا آنها بتوانند با رقبای محلی دست و پنجه نرم کنند. به همین شیوه، بانک مونترال که در کانادا ۱۱۶۴ شعبه دارد، شعبه‌ها را زیر نظر ۲۳۶ منطقه قرار داده و از نظر جغرافیایی فعالیت‌ها را تفکیک نموده است. هر منطقه یک رئیس دارد و او میتواند ظرف بیست دقیقه رانندگی، خود را به هر شعبه‌ای برساند. رئیس هیئت مدیره بخش اروپایی ای بی ام فعالیت‌های اروپا را به ۲۰۰ واحد مستقل درآورده است و هر واحد سود خود را جداگانه محاسبه می‌کند و می‌تواند برای کارکنان برنامه‌های تشویقی به اجرا درآورد. به گفته‌ی مسئول بخش اروپایی شرکت: ((در گذشته همانند ارتش عمل می‌کردیم و کارها را از بالا اداره می‌نمودیم، اینک می‌کوشیم تا واحدهایی را به وجود آوریم که هر یک بتواند خود را اداره کند.)) رسمی بودن مقصود از رسمی بودن درجه یا میزان استاندارد بودن کارهای سازمان است. اگر کاری بسیار رسمی باشد، در آن صورت فردی که آن کار را انجام می‌دهد دارای اختیارات بسیار اندکی است و باید کار را به همان شیوه که مشخص شده است، در زمان مقرر و با روشی خاص انجام دهد. از افراد انتظار می‌رود که همیشه به همان گونه عمل کنند که نتیجه به صورتی مشخص و همانند باشد بود. در چنین حالتی شرح وظایف مشخص شده است، قوانین و مقررات زیادی وجود دارد و برای شیوه انجام امور روش‌های بسیار دقیق و مشخص در نظر گرفته شده که سرانجام کار به صورت بسیار رسمی انجام می‌شود. ولی اگر میزان رسمیت کارها کم باشد، رفتار کارگر یا کارمند تا حدی برنامه‌ریزی نشده خواهد بود و فرد دارای آزادی عمل زیادی خواهد شد. میزان آزادی عمل فرد با نوع رفتار او در کاری که به صورت دقیق برنامه‌ریزی شده است، رابطه معکوس دارد. بنابراین هر قدر کارها بیشتر استاندارد باشد، به هنگام تصمیم‌گیری و در مورد شیوه انجام کار به هیچ وجه از کارگر یا کارمند نظرخواهی نمی‌شود و حتی او نمی‌تواند در مورد شیوه‌های دیگری (برای انجام آن کار) بیندیشد. میزان رسمی بودن در سازمان‌های مختلف فرق می‌کند. برای مثال بعضی از کارها به گونه‌ای است که فرد از آزادی عمل زیادی برخوردار است. نماینده‌ی کتابفروشی‌های که جهت معرفی کتابهای تازه انتشار یافته به استادان دانشگاه مراجعه می‌کند، در کار خود، از آزادی عمل زیادی برخوردار است. او نباید برای فروش هیچ استاندارد خاصی رعایت کند و تنها در پایان هفته باید گزارش کار

خود را با پیشنهادات خاص یا سفارش خرید برای عنوان های جدید به شرکت ارائه نماید. انتهای دیگر طیف کارکنان واحد تولید کتاب هستند که در همان سازمان به کار مشغول اند. آنها باید ساعت ۸ صبح در محل کار حاضر باشند و اگر اندکی تاخیر کنند جریمه خواهند شد و به هنگام کار هم باید مقررات دقیقی را رعایت نمایند.

سه جمله سخت

برای مدیریت رفتار باید بدانیم: سه جمله ای که بیان آنها از همه جملات سخت تر است؛ ۱- دوستت دارم ۲- متاسفم و ۳- به من کمک کن می باشد **Did you know that the three most difficult things to say are I love you, Sorry and help me**

تأثیر کارتون بر خلاقیت

(کمی حس نوستالوژی)**دیدن کارتون سبب تقویت خلاقیت در انسان می شود**
cartoon+creatorship+nostalogy watching cartoons cause creatorship
 cartoon+creatorship+nostalogy watching cartoons cause creatorship
 مختلف تصاویر کارتون مقدمه کارتون ها به خاطر مجموعه پیام هایی که به مخاطب خود می رسانند بسیار با ارزشند ، لذا با توجه به وسعت و به لحاظ تنوع موضوعی ؛ آنها را به دسته های مختلفی تقسیم بندی می کنند ، شناخت تفاوت میان آنها به بیننده کمک می کند تا به آنچه که می خواهد زودتر دست یافته و نیز به شناخت بیشتری نسبت به انواع تصاویر کارتون می بیند برسد در این صورت قطعاً از آنچه که پیش روی خود دارد لذت بیشتری خواهد برد. تلاش می گردد در این مجال گروه های مختلف تصاویر کارتون بازگو گردد: کاریکاتورها کاریکاتورها قسمتی از مجموعه کارتونها هستند که شاید مهم ترین دسته کارتونها را شکل می دهند. کاریکاتور همانطور که بارها گفته شده لغتی است که فرانسوی ها به کار می برند و شبیه همان چیزی است که ایتالیایی ها برای اولین بار برای تصاویر مضحکی که با اغراق برای توصیف چهره آدمها به کار می رفت استفاده کردند. این کلمه به کارتوننی اطلاق می شود که خواسته است چهره افراد را با تکیه به شاخص های متمایز آن که توسط هنرمندان کاریکاتورریست دست کاری می شود نشان دهد. این تصاویر را وقتی دیگران می بینند می خندند و وقتی خود فرد آنرا می بیند ناراحت می شود و ممکن است با اعتراض بگوید " یعنی اینقدر زشت هستم "؟ ما برای اینکه بتوانیم یک کاریکاتور خوب را از بد تشخیص دهیم بهتر است چند قاعده را رعایت کنیم: اگر کاریکاتوری به نقاط ضعف فیزیکی کاراکتر اشاره می کند کاری غیر اخلاقی انجام می دهد پس پیشنهاد می شود به این جور کاریکاتورها اصلاً نخندید این یک کار غیر اخلاقی است و از آیین جوانمردی هم که از خصایص یک هنرمند واقعی است دور است. مثلاً اگر کاراکتر مورد بحث معلول است نباید از نقیصه فوق برای خندانند دیگران بهره گرفت یا اگر کور است نباید از وصف کوری چشمان او برای تفریح استفاده کنیم. برای خندانند نباید به هر وسیله غیر اخلاقی دست بزیم این نوعی ریا کاری است ، حتی اگر کاراکتر ما شخصیتی منفور نیز داشته باشد نباید از این حربه برای افشاگری استفاده کنیم. در اینجا اضافه می کنم یک کاریکاتورریست خوب بیشتر از هر چیزی به شرایط و عملکرد های افراد اشاره دارد تا به کاراکتر صرفاً ظاهری او ، همینطور دست مایه قرار دادن اعتقادات افراد یا لباس های محلی آنها نیز مذموم است . پر واضح است مواردی که اشاره شد شامل افرادی نمی شود که مثلاً بینی بزرگی دارند و کارتونیست آن را کشف می کند این دیگر نقص عضو به حساب نمی آید و لذا نباید از ترسیم آن دچار عذاب وجدان شویم. ما از شوخی با آدمها خوشحال می شویم ولی از نشان دادن نقص عضوها و توهین به اعتقادات و سنن آنها جدا فاصله می گیریم. کارتون انیمیشن این دسته کارتونها را ما بیشتر در تلویزیون می بینیم ،

اگر کارتون‌های شما حرکت کنند تبدیل به کارتون انیمیشن می‌شوند آن‌ها می‌توانند حرف بزنند راه بروند و کارهای عجیب و غریبی انجام دهند که آدم‌های واقعی از عهده آن بر نمی‌آیند. یک کارتون انیمیشن خوب آن است که بتواند به زبان ساده یک اتفاق جالب را بازگو کند. از این نظر ایده در کارتون انیمیشن بسیار مهم است مسلماً یک داستان بی‌سر و ته اگر به دست بزرگترین کمپانی‌های ساخت کارتون هم سپرده شود سر آخر چیزی از آن در نمی‌آید. یکی از موفق‌ترین کارتون انیمیشن‌های دنیا سریال‌های "پلنگ صورتی" است. این مجموعه با کمترین کلام، بیشترین تاثیر را بر روی مخاطب داشته و از هرگونه ابتذال به دور است. همه مردم دنیا از هر طبقه‌ای با دیدن انیمیشن‌های "پلنگ صورتی" به شوق و حیرت در می‌آیند. با توجه به نقش کامپیوتر در دنیای مجازی امروزه بسیاری از کارتون انیمیشن‌ها را با استفاده از نرم افزارهای کامپیوتری خلق می‌کنند. این ابزار به هنرمندان کمک می‌کنند تا ایده‌های خود را با سرعت و قابلیت‌های بیشتری به تصویر در آورند. فیلم کارتون انیمیشن "شیر شاه" یک نمونه دیگر از این خلاقیت‌هاست چیزی که حتی فکر آن هم تا چندی قبل غیر قابل تصور بود. این نمونه آثار توانستند به سالنهای سینما نیز رسوخ کرده و سیل عظیمی از تماشاگران را برای دیدن کاراکترهای خود جلب کنند. ماجراهای این داستان‌ها با استفاده از همه فنون هنر کارتون و انیمیشن ساخته شده‌اند. اساس ساخت این کارتون‌ها بر پایه حجم‌شناسی و کاراکترهای دو بعدی و سه بعدی در عالم انیمیشن و کارتون است. کمیک استریپ یا تصاویر حرکت دار مطبوعاتی این دسته از کارتونها در اغلب مطبوعات جهان به استثنای ایران به فراوانی یافت می‌شود البته در ایران مخالفت با کارتون ماجرای دیگر دارد که پرداختن به آن در مقاله حاضر مقدور نیست و تنها این جا می‌توانیم به آنان که کارتون را از بدنه مطبوعات جدا می‌خواهند بگوییم.... " ما در مرگ‌آورترین لحظه‌ها، انتظار زندگی را در رویاهای خویش دنبال می‌گیریم "... احمد شاملو - مجموعه اشعار عاشقانه از هوا و آینه‌ها". به دنبال چاپ "کمیک استریپ" در مطبوعات، کتاب‌های بسیاری نیز در تیراژ میلیونی در سرتاسر جهان به چاپ رسیدند و مورد استقبال همه طبقات قرار گرفتند شاید نسل یک کمی قدیمی تر داستان‌های "تارزان" یا "تن تن" را بخاطر می‌آورند که بطور سریال در دسترس خوانندگان جوان قرار می‌گرفتند. توجه خوانندگان به این سریال‌های کاغذی باعث شد تا پس از آنکه این ماجراها عرصه کتاب‌ها را در نوردیدند وارد دنیای سینما نیز بشوند، آنها چه بصورت کارتون و چه بصورت فیلم‌های سینمایی مورد توجه علاقمندان قرار می‌گرفتند. کمیک استریپ‌ها در قالب کاراکترهای مختلفی ظاهر می‌شوند و پس از آن که با مخاطبین خود ارتباط برقرار کردند به طور مرتب بصورت روزانه، هفتگی یا ماهیانه به چاپ می‌رسند. جالب است که بگوییم بعضی از آنها با گذشت سالیان درازی از عمرشان هنوز نیز ادامه دارند و مخاطبین نیز ماجراهای قهرمانان خود را همچنان دنبال می‌کنند آنها حتی شبها نیز با رویاهای آن به خواب می‌روند. یک کمیک استریپ معمولاً یک ایده یا ماجرا را از طریق چند فریم که به آن اصطلاحاً پانل هم می‌گویند به رویت خوانندگان می‌رساند. تیپ‌های مختلفی از کمیک استریپ‌ها وجود دارد، بعضی از آن‌ها به داستان‌های ماجراجویانه یا حادثه‌ای می‌پردازند، دسته‌ای دیگر مسایل خانه و خانواده را مورد توجه قرار می‌دهند و بعضی‌ها هم محیط کار و مدرسه را بسته به سلیقه طراح یا کارتونیست دنبال می‌کنند، در این نوع هنر نمایی تیپ‌های مختلفی از کمیک استریپ شکل می‌گیرد چیزی که بعدها جزو شناسنامه یک هنرمند و حتی یک رسانه می‌شود. با توجه به میزان مقبولیت کمیک استریپ‌ها گروهی هم به عنوان نویسنده در کنار هنرمندان کارتونیست قرار می‌گیرند. در دنیا نویسنده‌های بسیاری هستند که کار آنها فقط خلق داستان‌های کمیک استریپ برای کارتونیست‌ها است، در حالی که آن‌ها خود اصلاً طراحی نمی‌دانند با این حال همیشه شانه به شانه کارتونیست‌ها در حال خلق ماجراهای جدید تری در رابطه با قهرمان ماجرا هستند. در ادامه تعریف از "کمیک استریپ" ذکر این نکته خالی از فایده نیست که آثار بسیاری از طراحان کمیک استریپ را میشود از سبک کار آن‌ها شناسایی کرد مثلاً آقای "بیل واترسون" خالق استریپ‌های "کالوین" سبک خاصی را در انتخاب کاراکترهایش به کار می‌برد که پس از آشنایی با آن‌ها می‌توانیم آثار او را به راحتی از بقیه طراحان کمیک استریپ مجزا کنیم. کمیک استریپ می‌تواند در یک شماره از

مجله یا در یک صفحه آن و حتی در ۲ فریم تمام شود. بعضی نیز هستند که از عمر آنها سالیان زیادی است که می‌گذرد و با این وجود هنوز هم ادامه دارند؛ این دسته از کمیک استریپ‌ها بر اساس داستان بلند شکل می‌گیرند. در اینجا به نکته‌ای ظریف اشاره می‌کنم و آن این‌که در کارتون "کمیک استریپ" این داستان نیست که باعث می‌شود به تصاویر نگاه کنیم کاری که در "ایلاستریشن" *Illustration* اتفاق می‌افتد بلکه این تصاویر و چهره‌های کارتونی هستند که یکی پس از دیگری می‌آیند و داستان را شکل می‌دهند. یعنی شما با "خواندن" ماجرا را پی نمی‌گیرید بلکه با "نگاه کردن" آن را دنبال می‌کنید، اگر چه در بعضی از فریم‌ها نیم‌نگاهی هم به متن‌های میان تصاویر دارید. در اینجا می‌پرسم آیا هیچ شباهتی میان کمیک استریپ‌ها و سینما مشاهده نمی‌کنید؟ بسیاری از صاحب‌نظران صنعت سینما را فرزند بلا منازع "کمیک استریپ" می‌دانند. کمیک استریپ‌ها با شرح ماجراها خالق قهرمان‌های افسانه‌ای نیز هستند، مثل شخصیت‌هایی که حتی در اسطوره‌های تاریخ آمریکا وجود خارجی ندارند اما به واسطه تخیلات نویسندگان و تصویرگران این سریال‌ها پا به عرصه جهان گذارده‌اند، شخصت‌هایی چون "سوپرمن" و "با" بتمن. تاثیر این سریال‌های داستانی تا آن‌جاست که برای یک کودک آمریکایی بسیار دشوار است که بپذیرد مثلاً "سوپرمن" واقعیت ندارد و همه‌ی آن داستان‌ها جز تصوراتی باطل چیز دیگری نیستند. در این سبک از کارتون هنرمندانی نیز پیدا شدند "که تحولی اساسی ایجاد کرده، با استعداد و نبوغ ذاتی توانستند کمیک استریپ را به زمینه‌های لطیف و شاداب زندگی هدایت کنند افرادی مثل "سمپه" و "کینو" که از بار خشونت استریپ‌های پر زد و خورد کاسته و بستر آرام و شادی را برای مخاطبان خود فراهم آوردند. شوخی‌های تصویری (*Cartoons Gag*) این کارتون‌ها معمولاً کوتاه هستند و غالباً در یک فریم به پایان می‌رسند. تصاویر این کارتون‌ها می‌توانند بدون شرح نیز باشند لیکن زیبایی این کارتون‌ها در نحوه پاسخگویی کاراکترهای ماجرا به یکدیگر است. نظر به اینکه مجله "نیویورکر" تا حدود زیادی مبتکر آن بوده و بیشتر از نیم قرن است که این سبک از شیرین‌زبانی‌ها را ادامه می‌دهد من آنرا به "شوخی‌های نیویورکری" تعبیر می‌کنم و همانطور که قبلاً نیز در یک مقاله جداگانه به آن پرداخته‌ام ارزش کلامی این کارتون‌ها را کمتر از طراحی آنها نمی‌دانم، به عنوان نمونه به موضوع این کارتون توجه کنید: خانم معلم با عصبانیت به شاگردی که تکالیفش را انجام نداده است می‌گوید: "من حتماً باید پدرت را ببینم" شاگرد جواب می‌دهد: "متاسفم خانم، پدرم قبلاً ازدواج کرده است!" یا به موضوع این کارتون توجه کنید: مرد طلبکار به عزرائیل که می‌خواهد وارد اطاق مدیر عامل یک شرکت تجاری شود با التماس می‌گوید: "قربان اجازه می‌فرمایید من قبل از شما با ایشان تسویه حساب کنم."؟! کارتون‌های صفحه اول یا "سرمقاله‌ها" (*Editorial Cartoon*) کارتون‌های ادیتوریال همان‌هایی هستند که در روزنامه‌های جهان چاپ می‌شوند و وقایع اتفاقیه جامعه را به شکل تصاویر طنز آلود بیان می‌کنند. این وقایع رخدادهایی هستند که افکار جامعه را تحت تاثیر قرار می‌دهند، فرضاً اگر بحث امروز جامعه "انرژی هسته‌ای" است بالطبع مطبوعات نیز ضمن مخابره خبرهای مربوط به آن از تحلیلگران سیاسی و یا نویسندگان و محققین مطلع می‌خواهند تا مطالعات و نتیجه تحقیقات خود را در این زمینه منتشر کنند، در کنار آن "کارتونیست‌ها" نیز با قلم خود به کند و کاو پرداخته و با زبان کارتون به افشاگری می‌پردازند و در کنار مقاله‌های اصلی کارهای خود را به نمایش می‌گذارند. یکی از کارتونیست‌های بزرگ این عرصه "دیوید لو" *David Low* است، او با آثارش همه رخدادهای مهم جهان را زیر نظر گرفته و بلافاصله با تحلیل منطقی عصاره تفکرات خود را در اختیار مخاطبین قرار می‌دهد. البته هر کشوری به موازات آزادی‌هایی که در عرصه مطبوعات بدست آورده کارتونیست‌هایی نیز دارد که بدون هرگونه ملاحظات و هراسی رخدادهای حساس و مهم را به تصویر می‌کشند، ارزش طرح‌های این هنرمندان در بیشتر مواقع چیزی کمتر از مقاله‌های تحلیلگران نیست و لذا مخاطبین نیز با علاقه فراوان از تماشای آنها لذت می‌برند. این دسته از کارتون‌ها ضمن اطلاع‌رسانی، پیام هنرمندان کارتونیست را نیز به گوش مسئولین می‌رسانند. کارتون‌های سیاسی (*Political Cartoons*) این دسته از کارتون‌ها در هر کجای دنیا به وفور به چاپ می‌رسند و بستر اصلی این آثار روزنامه‌ها هستند، و به

لحاظ آن که پیام‌های خود را به‌طور غیرمستقیم و با طنز بیان می‌کنند تاثیر بسیاری بر مخاطبین خود می‌گذارند. آثار کارتونیست‌های این گروه به جهت گسترش نگاه تیز و منتقدانه به مسایل جامعه بسیار با ارزشند چیزی که برای ارتقاء سطح آگاهی‌های طبقاتی مردم خصوصا طبقه متوسط بسیار راه گشاست. هر خبر مهم درباره دولتمردان و اخبار سایر کشورها می‌تواند طعمه‌ی مناسبی برای کارتونیست‌های سیاسی باشد. یک کارتونیست سیاسی به لحاظ تماس دائم با مسایل داخلی کشور خود و دیگر کشورهای جهان زودتر از همه به تحلیل رویدادهای مختلف پرداخته و واقعیت را آن‌گونه که می‌اندیشد بازگو می‌کند. این دسته از کارتون‌ها نیز به نوبه خود به دسته‌های دیگری تقسیم می‌شوند، آنها که عامه پسندند و آنانکه با ظرافت‌های بیشتری تولید می‌شوند و محافل روشنفکری را نیز پوشش می‌دهند، و دسته‌ای که خود را به کارتون‌های ادیتوریال نزدیک می‌کنند. متأسفانه در جوامعی که نظامهای دیکتاتوری بر آنان حکومت می‌کنند برای پدید آوردن‌گان این آثار حد و مرزهای زیادی وجود دارد و مجازات‌های سختی نیز در نظر گرفته می‌شود، این نوع برخورد با کارتونیست‌ها خود عاملی است برای آنکه بسیاری از مفسد قدرتمندان از چشم مردم مخفی بمانند. کارتون‌های یکبار مصرف (Cartoons for a case) کارتون‌های یکبار مصرف را برای مواقع خاص یا شرایط خاص بکار می‌برند مثلا در اجتماعات یا مواقعی که مردم می‌خواهند در زمینه‌ی خواسته‌هایشان به مؤلین بطور دسته‌جمعی اعتراض کنند و یا پیام برسانند. شما بارها در تلویزیون شاهد بوده‌اید که تظاهر کنندگان نسبت به ورود یک شخصیت خارجی مثلا رییس جمهور امریکا به خاک کشور خود اعتراض می‌کنند، در این مواقع آنها کارتون‌های عجیب و غریبی از شخصیت مورد نظر تهیه کرده و با خود به تظاهرات می‌آورند آنها همچنین با کشیدن تصاویری مضحک نسبت به نارسایی‌های سیاسی و اجتماعی کشور خود مثل آزادی، عدالت، تساوی حقوق، محیط زیست، جنگ و دیگر چیزها واکنش نشان می‌دهند. در واقع این کارتون‌ها فقط در همین محدوده بخصوص و اعلام مواضع سازمان‌های برگزار کننده کارایی داشته و سپس تاثیرات خود را از دست می‌دهند. در این کارتونها چندان به قابلیت‌های هنری تصاویر توجه نمی‌شود زیرا طراحان آن اغلب مردمی عادی هستند که بیشتر از هر چیز به کیفیت شعارها و مضمون خواسته‌های خود اهمیت می‌دهند تا پرداختن به مقوله‌های زیبایی‌شناسی. کارتون‌های طراحی و ساخت لوگو (Logo Cartooning and Design) این تعریف مربوط به شیوه‌ی دیگری از اجرای کارتون است. در این تیپ کار یک کارتون می‌تواند به‌عنوان نشانه و علامت تجاری یا مارک مشخصه یک شرکت مورد استفاده قرار گیرد. حتی می‌توان از آنها برای جلب مشتری استفاده کرد، مثال ساده آن کاغذهای کوچکی است که با کارتون منقوش شده و در داخل بسته‌های آدامس می‌گذارند، که بچه‌ها آنها را خیلی دوست دارند. از این سمبل‌ها حتی برای زینت دادن صفحات وب و اینترنتی هم استفاده می‌شود. به‌تازگی در طراحی پارچه و یا تی‌شرت نیز این سبک کار رونق فراوانی یافته است. طراحان این کارتون‌ها به تماشاگران امکان می‌دهند تا با دیدن آنها کمی تفریح کنند. در دنیای امروز بسیاری از سازمان‌های خصوصی و دولتی و گروه‌های مستقل نیز وجود دارند که از لوگوها و نمادهای کارتونی برای معرفی خود استفاده می‌کنند. کارتون‌های سیاه (Black Humor) این سبک از کارتون‌ها آدم را به تعجب و ترس می‌اندازند. فرض کنید دو نفر به هم می‌رسند و به احترام کلاه خود را برای یکدیگر از سر بر می‌دارند، ناگهان شما متوجه می‌شوید یکی از آنها که می‌خواسته کلاهش را بر دارد سرش را نیز همراه آن برداشته است. این اتفاق قبل از آنکه بخواهد ما را بخنداند بیشتر نوعی وحشت و تعجب را می‌آفریند. این ماجرا مربوط به کارتونی است که "ساؤل استاینبرگ" Saul Steinberg نابغه آمریکایی خلق کرده است. این کلاس از کارتون‌ها ضمن وفاداری به مناسبات اجتماعی چندان توجهی به اتفاقات جاری و وقایعی که معمولا روزنامه‌ها به دنبال آن می‌روند ندارند و دلبستگی هنرمندان این شیوه کار بیشتر به مقولات انسان‌شناسانه و فلسفی می‌پردازند. این دسته از کارتون‌ها تاریخ مصرف ندارند و گذشت زمان حتی بر میزان جذابیت و طرفداران آنها می‌افزاید. ایلاستریشن (Illustration) این دسته از کارها را شاید نمی‌بایست جزو تقسیم‌بندی‌های رایج کارتون بیاوریم لیکن به علت آنکه بسیاری از کارتونیست‌ها در کنار آثار

کارتونی به این رشته نیز می‌پردازند در این باره صحبت می‌کنیم. در بسیاری از این آثار "تصویرگر" برای توضیح محتوای یک متن یا داستان از طریق طراحی تصاویر خنده‌آور به مقوله کارتون نزدیک می‌شود. امروزه نقش "ایلاستریشن" در کتاب‌های کودکان و جوانان برجسته است هر چند می‌توانیم در بسیاری از کتب قدیمی با مضمون‌های تاریخی، مذهبی و یا طبیعت‌شناسی نیز شاهد تماشای آن‌ها باشیم. استفاده دیگر از تصویر سازی در مجلات و روزنامه‌هاست که طی آن تصویرگر تلاش می‌کند از تصویر سازی برای توضیح مقالات یا داستان‌ها سود برد. استفاده از این تصاویر در لابه‌لای صفحات باعث می‌شوند تا تنوعی به ترکیب یکنواخت متون صفحات داده شود و بدین وسیله از سنگینی بار مطالب و نیز حسنگی خوانندگان بکاهد و قالب صفحات را برای بینندگان زیباتر سازد.

گفتن احساسات

برای مدیریت رفتار بدانیم؛

Did you know that it's easier to say what you feel in writing than saying it to someone in the face? But did you know that it has more value when you say it to their face

وجدان کاری پیش نیاز نظم اجتماعی

۰۸

"وجدان کاری" پیش نیاز "نظم اجتماعی" مهدی یاراحمدی خراسانی **Conscience**

اشاره: در قرآن کریم واژه "وجد" و مشتقات آن، در معانی یافتن و دیدن، اطلاع و آگاهی و رسیدن مورد استفاده قرار گرفته است و به عنوان نفس لوامه نیز تعبیر شده که با انجام کار زشت انسان را نکوهش می‌کند. چندی است اصطلاح وجدان کاری به فرهنگ اداری کشور راه یافته و مورد توجه مدیران ارشد قرار گرفته است. اما تا به حال گام‌های اساسی در جهت شناسایی و اعمال حاکمیت وجدان کاری در جامعه برداشته نشده است. وجدان کاری را می‌توان رضایت قلبی و التزام عملی نسبت به وظایف تعیین شده برای انسان تعریف کرد. با این شرط که بدون هرگونه سیستم نظارتی، شخص وظایف خود را به بهترین نحو ممکن به انجام رساند. مقدمه "وجدان" ندای درونی افراد است زنگ خطر، چراغ خطر، ندای خطر و... که به انسان اخطار می‌دهد از مسیر راست منحرف نشود. مرداب گناه و باتلاق نقطه مقابل وجدان است. اگر انسان بتواند وجدان و خود را باز یابد و خود را از مهلکه‌های سخت گناه‌رهایی دهد به حتم پیروز میدان و بهره‌مند از سعادت دنیا و آخرت است. صرف نظر از تعاریف وجدان که افراد ایده‌ها و نظرات و تعاریف مختلفی در این خصوص ارائه می‌دهند همواره تاکید می‌شود که به وجدان تاریخی، وجدان همگانی، وجدان عملی و... بنگرید که شما را به چه کار می‌خوانند. ببینید اقتضای کرامت انسانی چیست و بنابر آن عمل کنید. بدنبال آن انصاف ماقاضی می‌شود و می‌توان در دادگاه درونی خود را مورد ارزیابی قرار داد. با این اوصاف آزادی وجدان انسانها بایستی خدشه ناپذیر باشد و هیچ کس نباید به کاری مخالف وجدانش وادار گردد. وجدان به چه معناست؟ در زبان فارسی وجدان به معنای یافتن، شعور، شعور باطن و به عنوان قوه‌ای در باطن شخص است که وی را از نیک و بد اعمال آگاهی دهد. وجدان در زبان انگلیسی با واژه **Conscience** معرفی شده و به معنای باطن، دل و شعور آمده است و از آن به عنوان احساس درونی و روحانی که موجب

تشخیص خوب از بد می‌شود یاد شده است. وجدان کاری: در حالی که وجدان کاری با مفاهیمی از قبیل انضباط، روحیه، کارایی، انگیزش و تعهد رابطه نزدیک دارد با آنها متفاوت است. وجدان کاری عبارت است از احساس تعهد درونی به منظور رعایت الزاماتی که در ارتباط با کار مورد توافق قرار گرفته است. به بیان دیگر منظور از وجدان کاری، رضایت قلبی، تعهد و التزام عملی نسبت به وظیفه‌هایی است که قرار است انسان آنها را انجام دهد، به گونه‌ای که اگر بازرسی و ناظری نیز بر فعالیت او نظاره گر نباشد، باز هم در انجام وظیفه قصوری روا نخواهد داشت. چگونه می‌توان کم کاری، عدم احساس مسئولیت، حضور نیافتن در محل کار، عدم پاسخگویی و راهنمایی صحیح مراجعان، مراقبت نکردن صحیح از اموال، بی‌توجهی به کیفیت کار و گرایش به آسان‌طلبی را به رضایت شغلی و انجام کار با کیفیت بالا و مطلوب و حضور موثر در محل کار تبدیل کرد؟ این امر دغدغه اصلی در بیدار نمودن وجدان‌های خفته است. وجدان کاری عبارت است از مجموعه عواملی که در فرد سازمانی نظام ارزشی بوجود می‌آورد. از وجدان کاری و خودکنترلی تا نظم اجتماعی: چه عواملی باعث عدم توجه به وجدان بخصوص وجدان کاری در ارگانهای ما شده است؟ ما را ناخواسته عادت داده اند که وجدان کاری و انضباط اجتماعی را زیر پا بگذاریم. برای خطاهای خود به عذر و بهانه و منطقی جلوه دادن آن روی بیاوریم و بر تقویت آن اصرار ورزیم. وقتی برای به تعویق انداختن کارهای خود عذر و بهانه می‌آوریم آن را امری حقیقی جلوه می‌دهیم و عواقب آن را از یاد می‌بریم. اوایل وقتی به زشتی، عادت می‌پیدا کرده ایم می‌اندیشیدیم پیش وجدان خود شرمند می‌شدیم ولی وقتی وجدان سلب شود از زشتی عادت پیش وجدان خود شرمند نمی‌شویم. این احساس بدی است که می‌تواند ما را از ادامه روش قبلی باز ندارد. برای مثال وقتی وارد گانی می‌شوید با ذهنیات پراکنده، فکر می‌کنی که اگر وجدان کاری انضباط اجتماعی، ذات نفس الهی و ... را داشته باشی و کار خود را به درستی انجام دهی حق خود را تمام و کمال دریافت خواهی کرد و کسی که در کار خود کوتاهی کند عواقب آن را خواهد دید. دیری نمی‌پاید که این موضوع برای برعکس ثابت می‌شود، اینجا دیگر وجدان کاری نمی‌ماند و وجدان کارایی خود را از دست می‌دهد. ضعف وجدان کاری و انضباط اجتماعی به بی‌وجدانی کارمندان، کم کاری، ناآگاهی و ... منجر می‌شود. در صورت دارا بودن بالاترین حد وجدان کار می‌توان جامعه‌ای را تصور کرد که در آن افراد در مشاغل گوناگون سعی دارند تا کارهای محوله را به بهترین وجه و بطور دقیق و کامل و با رعایت اصول بهینه انجام دهند. پس وجدان کاری موجب می‌گردد تا افراد سیستمی و نظام‌مند گردند و در نهایت به آرمان بزرگ خودکنترلی نائل آیند که این امر ضرورت و پیش‌نیاز نظم اجتماعی است. عوامل موثر بر وجدان کاری: وجدان کاری کارکنان تحت تاثیر عوامل مختلفی است که عمده آن به شرح زیر می‌باشد: ۱- به کارگیری کارکنان بر اساس علاقه و توانایی و تلاش برای ارضا نیازهای آنان. ۲- تقسیم کار مطلوب کارکنان و احتساب سختی، حساسیت و پیچیدگی کار در تنظیم حقوق و مزایا و ارزیابی عملکرد کارکنان برای ایجاد امکان پیشرفت. ۳- تشویق و تنبیه کارکنان و ارائه فرصت و امکان لازم برای ترفیع بر اساس معیارهای قبل از اندازه‌گیری. ۴- شرکت دادن کارکنان در تصمیم‌گیری‌های سازمانی و تفویض اختیار و عدم تمرکز تا حد امکان. ۵- انتساب مدیران شایسته بر اساس تخصص، تجربه و وجدان کاری. ۶- اجرای برنامه‌های آموزشی بر اساس نیازهای شغلی به منظور تعالی کارکنان برای ایجاد خرسندی از شغل. تقویت وجدان کاری با تأکید بر اهداف معنوی و با استفاده از انگیزه‌های مادی ضمن تقویت و توجه به عوامل فوق‌الذکر سبب بهبود شرایط کاری، رضایت مندی، خودکنترلی و در نهایت ایجاد نظم اجتماعی می‌گردد.

How Does the Human Conscience Work?

```
)" ( document.write
< n </script--//\<
>--!
```

```
'<" ( document.write ( ' <span style=\display: none
--//<
```

<script>/ آدرس ایمیل جهت جلوگیری از رباتهای هرزنامه محافظت شده اند، جهت مشاهده آنها شما نیاز به فعال ساختن جاوا اسکریپت دارید

```
>--!
```

```
)>' / ( document.write
```

```
' < ( document.write ( 'span
--//<
```

```
<script>/
```

The human conscience actually functions at two levels of existence—a lower and higher conscience. The lower conscience contains an innate sense of right and wrong, which all humanity shares. The higher conscience is subject to training and receives the specific standards of right and wrong formed by beliefs and values. From the dawn of time, according to the book of Genesis, the lower conscience was very much a part of the human experience. Referenced in the fourth chapter is one such account. God pronounced a curse on Cain for murdering his brother Abel. He was to become a vagrant and a wanderer of the earth. Cain responded, “Whoever finds me will kill me.” Here we see the lower conscience operating. How did Cain know others would require his life as a result of killing his brother? No law at that time had been established. Even God acknowledges the probability of that action by marking him as “one not to be touched.” Cain was operating off his innate sense of right and wrong. Here is a story over five thousand years old reflecting an anthropological description of mankind then and now. Much more central to parenting a preschooler is the workings of the higher conscience (also referred to as the heart of a child, heart of man, the moral conscience, and the trainable conscience). Aristotle acknowledged and pointed out the trainable side of the human conscience. It is here that the knowledge and standards of right and wrong are written on the heart. It is the place where values, virtues, prohibitions, and moral initiatives are located. All parents have a social obligation to train their children in community values. With their moral pen they write a prescription of right and wrong, what to do and what not to do, and all the

moral reasons why or why not. Since parents offer instruction both by precept and example, attention must be paid not only to what moral truth is imparted to a child, but how it is imparted.

The Conscience: How It Develops in Children

What role do parents play in shaping the conscience? A big role! Our discussion centers on four activities:

- Establishing the Moral Warehouse
- The Activities of the Conscience
- The Moral Search Mechanism
- Signs of a Healthy and Unhealthy Conscience

Establishing the Moral Warehouse

The ability to receive and store moral principles speaks to the capacity of the conscience. Every person of normal birth possesses this capacity. It is the place where parents make deposits of moral knowledge. You are constantly teaching your child in many different ways, in a number of differing contexts throughout the day. You instruct your child to share, be kind, tell the truth, be patient, ask nicely, be polite, show respect, act courteously, and say please and thank you. This is a process that takes place day in and day out, week by week, and year by year. Believe it or not, those moral impressions are going somewhere. They are stored in the child's moral warehouse—the conscience.

We have all seen them—large metal warehouses. Imagine a warehouse standing on a field. You step inside the roll-up door onto a glistening clean cement floor. In front of you is a neatly divided warehouse made up of aisles and metal shelving used for storage. Some shelves are bursting full of various virtues while others are spilling over with admirable character qualities. You recognize each of these items because you and your spouse have placed them there. On one shelf rests your teaching of kindness. On another is honesty, and down the aisle there is a group of virtues that demonstrate respect: for elders, parents, teachers, and authority. Not far from there are the virtues of sharing, kind speech, and self-control. Each is marked with a dangling red identification tag, making these virtues easy to find and retrieve. This is the moral warehouse of your child's conscience. Some shelves are bare, waiting for future instruction in virtues to be placed.

In child training, the management rights to that warehouse belong to parents. You are the managers of your child's conscience. You have the marking pen. You write the values on their hearts. Some parents do this with fervency and intent, while others take a nonchalant approach. Fervency is highly preferred. As the shelves begin to fill, the four activities of the conscience can start their work.

The Activities of the Conscience

The conscience has the ability to assess behavior in any moment and render judicial opinions, either by accusing or defending one's actions. Accusing speaks to the negative side of the conscience, while defending speaks to the positive side. When we say our conscience

accuses us, we are referring to its ability to make a judgment on a potential moral violation based on what is in the warehouse. The conscience (that inward voice) warns man when he is about to do wrong. If he does not heed that warning, his conscience will accuse him. This is done through the mechanism of guilt. Guilt, shame, and empathy are moral emotions common to the human experience. Any attempt to get rid of guilt is an attempt to get rid of the conscience. Guilt is not a condition of the healthy or the sick, but of right versus wrong. When we cross the boundary of our own conscience, guilt is activated. We did something we knew we shouldn't have. Guilt is there to remind us to take care of our misdeeds. If a person never experiences guilt, either his conscience has been hardened, or he has an empty warehouse desperately in need of filling. The good news is found in the positive function of the human conscience. The conscience will also prompt us to do right and confirms us when we do. For example, you see a crumpled piece of paper lying in the hallway. You sense a prompting from within—"Pick up the paper even though you didn't drop it." You do and suddenly that feeling of "rightness" comes over you. That sense, that you complied with the integrity of your heart, is your conscience saying, "You did the right thing." So the conscience will prompt us to do right and then confirms us when we do. It also warns us of potential wrong and then accuses us if we cross the line. For example, a gum wrapper casually slips from your hand. Even as your feet move forward, a thousand impulses prompt you to stop. "Guilty! Guilty!" your conscience screams, until you glance around to see if anyone else can hear it. The next question is—How is this possible? Why is my conscience bothered by my behavior? Here is how it works.

The Moral Search Mechanism

The four activities of the conscience—prompting, confirming, warning, and accusing, operate in harmony with the values stored in the warehouse. The conscience also has the ability to monitor the moral horizon and alert one to potential ethical situations possibly in need of a response. Once alerted to a need, the prompting or warning mechanism moves us to action. Every day we participate in numerous potential ethical situations. Whether you're shopping, sitting in class, doing laundry, driving home, watching television, sitting in the grandstands of your child's soccer match, or chewing gum—you are constantly confronted with ethical circumstances challenging the values in your warehouse. The moral search mechanism, like a continuous scanning radar beam, looks over the horizon, taking in data, evaluating it for moral liability, and then responds by going to the moral warehouse in search of a value or virtue to act on. The search mechanism, like a busy, bright red R&D robot, begins

moving up and down the aisles, searching each shelf. It is looking to see if there is a corresponding value in need of satisfying. If it finds many or just one, it pulls it off the shelf and immediately returns to posted sentries on guard, warning and prompting. The robot then takes the value and waves it in front of the sentries, demanding, "You need to do something about this!" Of course, if nothing is found on the warehouse shelves, the search ends and nothing happens. At a private memorial service, an elderly pastor stepped into the room, joining the men and women already gathered in the prayer chamber. All the seats were taken, and one could not help but notice that this elderly mourner needed a place to rest. In the back of the room, at least one young man's search mechanism, found in his conscience, was on the move. The situation for him presented a moral dilemma—elderly pastor chair needed. This information was sent through the warehouse carried by the search engine robot. Scanning the aisle looking for related values, the robot pinpointed two red tagged virtues needing consideration. One was labeled "Respect and honor age." The second file carried the heading "Preferring others over oneself." Lifting these values off the shelf, the robot, lights flashing, rushes back to the conscience waving the files, announcing, "These values need attention!" The prompting mechanism says, "Honor this man by offering your seat." The warning mechanism replies, "You are dishonoring age by ignoring this man's need for a seat." Both mechanisms call for a moral solution. In response, the younger man rises, greets the elderly pastor, and offers his seat. The gentleman accepts. This action satisfied the moral standard written on the young man's heart, prompting the right response. That is how it works. You have a search mechanism operating in your warehouse. You know the sensation of the prompting to do what is right, and you are familiar with the sensation of warning when you are about to do something you know is wrong. Both sets of feelings operate in conjunction with your moral warehouse and the values and virtues placed there. But what happens when a person grows up without sufficient moral guidance? Let's add a little twist to the true-life experience illustrated above. What if, as a child, that young man's parents never emphasized the value of respecting age or preferring others? Would respect for age be naturally present? We're afraid not. The search mechanism begins its scan of the aisle. Not finding a corresponding value tagged "Respect age," it returns empty-handed. There is no prompting or warning because nothing is found. What does that mean for parents today? If there is no principle to stir the child's heart, the child stays morally immature, either becoming the victim or the bully because of his lack of

social discernment. There is truth to the old proverb that says, “For as a man thinks in his heart, so is he.” Our lives are the product of what is in our hearts. And what is in the heart of a child is the product of parents putting their moral convictions into their child’s moral warehouse. The only difference between you and your child’s conscience is the amount and complexity of the resident life values. Children start with a simple sense of right and wrong that grows into a complex moral scheme reflective of the home and society at large. Signs of a Healthy and Unhealthy Conscience

Positive and prohibitive are terms describing conditions of the heart as a result of right or wrong training. The healthy, positive conscience says, “I ought to do this because it is right,” or, “I ought not do this because it is wrong.” The prohibitive conscience says, “I must or else I’ll be punished.” With the latter, the motivation to do right is not because of the love of virtue but rather because the individual fears reproof or punishment. Positive development takes place when parents build into their child’s conscience the reason why “right is right” and “wrong is wrong.” A child will develop a healthy conscience when his parents are good models of the qualities they desire to see in their child and when they encourage the child to do right as opposed to only discouraging him from doing wrong. Such a child sees obedience as attractive, not as a distasteful action done merely to avoid punitive retaliation for failure to comply. The prohibitive conscience is not a guilty conscience, but an ongoing state of potential guilt. The person who lives this way has not necessarily done anything wrong, but lives his life as if he were always on the verge of doing wrong or constantly worries that others will think he is doing something wrong. In this case, doing wrong is the overly sensitive fear of disappointing someone, being misunderstood, or being rejected if he or she does not conform. Practically, this results in the coward that dies a thousand deaths. He may do many virtuous acts, but not out of love of what is right, rather out of fear of rejection. Here are some of the ways parents instill a prohibitive conscience in their children:

- Parents manipulate their child by creating the fear of losing Mom or Dad’s love. Conditional love then becomes the motivator for right behavior.
- Parents manipulate the conscience by making their child feel guilty. For the child, avoiding guilt becomes the motivator for right behavior.
- Parents fail to provide the moral reasons for behavior. As a result, the constant fear of punishment, reproof, and rejection—not the love of virtue—becomes the motivation for right behavior.

The one who lives with the fear of potential guilt (i.e., potential rejection for wrong decisions) does not work from a pure heart. Virtues become burdensome, and a life of moral freedom is nonexistent. The effects of a

prohibitive conscience can be lifelong. Article by Gary Ezzo / Anne Marie Ezzo Provide by Mahdi Yarahmadi

"اعتماد به نفس" و چگونگی تقویت آن

ماد به نفس " و چگونگی تقویت آنمهدی یاراحمدی خراسانی

```
(
(document.write( addy۶۲۶۶۴
)) ( document.write
< n </script--//\<
>--!
'< \ ( document.write ( ' < span style= \display: none
--//<
<script>/
اسکرپت دارید
>--!
)>' / ( document.write
'< ( document.write ( 'span
--//<
< script></div>/
```

اشاره: در قرآن کریم و روایات اهل بیت (ع) تأکید زیادی بر احترام به خویشتن شده است، تا جایی که عزت نفس، مایه کرامت و بزرگی بر شمرده شده و خود کم بینی، مایه‌ی هلاکت و سقوط انسان معرفی گردیده است. از آنجا که از طریق بهبود اعتماد به نفس فرآیند توانمندسازی (توانا سازی) که همانا فرایند قدرت بخشیدن به افراد است صورت می گیرد، در این مجال شرحی مختصر بر این مقوله خواهیم داشت. مقدمه: آیا تا به حال به ارزش واقعی خود فکر کرده‌اید؟ چه اندازه به خود احترام می گذارید؟ در مواجهه با مشکلات چگونه برخورد می کنید؟ با قدرت و قوت رفتار می کنید یا ضعف و انفعال؟ اصولاً با شکست چگونه روبرو می شوید؟ خود را مقصر می دانید و به سرزنش و ملامت خود می پردازید، یا شکست را به عنوان واقعیتی از زندگی می پذیرید؟ در مقایسه خود با دیگران چه حالتی به شما دست می دهد؟ خانواده و همکاران چه تصویری از شما دارند؟ شما را فردی موفق می دانند یا سست و بی اراده؟ اعتماد به نفس مسأله‌ای است که هر روز با آن مواجهیم و فردی که اعتماد به نفس دارد، خود را شایسته می داند و شایستگی، ویژگی عام شخصیت اوست، که این نگرش مقطعی و زود گذر نیست. اعتماد به نفس و تبعات آن: در تعریف اعتماد به نفس باید گفت: اعتماد به نفس با ارزش و اعتبار افراد رابطه مستقیم دارد و اولین قدم برای ساختن زندگی بهتر و شادتر است. اعتماد به نفس باعث می شود اطمینان و آرامش افزایش یابد. اگر فرد به خود اطمینان داشته باشد به خود احترام می گذارد و

اگر به خود احترام بگذارد می‌تواند به دیگران احترام گذاشته و روابط خود با دیگران را ارتقاء داده و در نتیجه دستاوردها و شادی روحی خود را افزایش می‌دهد. وی هرگز مدعی نیست که تمام قابلیت‌های بالفعل را داراست، بلکه راه وصول را برای خود هموار و باز می‌بیند. کسی که به خودش احترام بگذارد و نفس خویش را گرامی شمارد و خود را با تمام نقص‌ها و ضعف‌ها به حساب آورد، به خود اعتماد داشته، گرفتار خودپنداری منفی نمی‌گردد. احساس خود باوری، توانایی و دریافت واقع بینانه از خویش، جز امتیازات شخص محسوب می‌گردد، و از بروز حالت ناامیدی و یأس و هم‌چنین داشتن تصور نادرستی از قابلیت‌ها جلوگیری می‌کند. شخصی که تصور نادرستی از خویش دارد به گونه‌ای که در روابط اجتماعی، سیاسی، خانوادگی، اقتصادی و... خود را بسیار مقبول و شایسته معرفی می‌کند و به دنبال شخصیتی کاذب و دروغین است و چون زمینه و توان رسیدن به این آرزوهای مطلوب برایش فراهم نیست، همواره یأس و ناامیدی را تجربه می‌کند و دچار افسردگی می‌شود. فرد متکی به نفس، چون شناخت درستی از خود دارد و نقاط ضعف و قوت خود را می‌داند، برای رفع نقص‌ها، تلاش بیش‌تری می‌کند و هرگز احساس کوچکی و حقارت نخواهد کرد. اعتماد به نفس پایین باعث افسردگی، احساس بدبختی، ناامنی و اطمینان پایین می‌شود که ممکن است سبب شود فرد خواسته‌های دیگران را بر خواسته‌های خود مقدم بداند. سرزنش‌های درونی مدام شما را آزار می‌دهند، باعث زمین خوردن شما در هر رقابتی می‌شود و آنها را برای شما غیر ممکن نشان می‌دهد. چگونه اعتماد و اطمینان را افزایش دهیم؟ برای افزایش اعتماد به نفس در محل کار و لذت بردن از ارائه نظرات و روابط با دیگران موارد زیر می‌بایست مد نظر قرار گیرد: - با ترس خود روبرو شوید: روبرو شدن با آنچه از آن می‌ترسید باعث افزایش اعتماد به نفس می‌شود. - خطاهای خود را فراموش کنید: واز آنها درس بگیرید و از تکرار دوباره همان خطا جلوگیری کنید. - بدانید چه می‌خواهید و آن را بدست آورید: برای به حقیقت پیوستن رؤیایتان باید خود را سزاوار آن بدانید. - صحبت کنید: اغلب اوقات در مورد یک موقعیت یا یک شخص دچار توهماتی می‌شویم که درست نیستند اگر شک و تردید و سؤالی برای شما پیش بیاید و آنرا رفع نکنید این شک و تردید روی رفتار شما تأثیر منفی می‌گذارد. - مغلوب نشوید: با یک تجربه ناموفق مغلوب نمی‌شوید. تنها چیزی که احتیاج دارید یک راه متفاوت است. ویژگی‌های افراد دارای اعتماد به نفس: افراد دارای اعتماد به نفس ویژگی‌هایی دارند که عمده‌ی آن به شرح زیر است: ۱- استقلال عمل: افراد برخوردار از اعتماد به نفس، در انجام اعمال فردی و اجتماعی به توانایی‌های خویش تکیه می‌کنند و با توجه به استعدادها و خود، وارد میدان عمل می‌گردند. ۲- مسئولیت پذیر: فرد دارای اعتماد به نفس، مسئولیت خود را با اطمینان کامل می‌پذیرد و از هرگونه سستی دوری می‌جوید. ۳- پیشرفت‌گرا: انسان مثبت‌گرا و دارای اعتماد به نفس، درصدد پیشرفت و افزایش قابلیت‌ها و توانایی‌های خویش است. ۴- جدیت و سخت‌کوشی: این امتیاز فرد را از بی‌ارادگی و سستی عنصری نجات می‌دهد. ۵- پذیرش ناکامی‌ها: آگاهی از محدودیت‌ها و واقعیت‌های موجود می‌تواند تصویری واقع بینانه به انسان ارائه نماید. و این واقعیت در زندگی به کسب تجربه برای نیل به پیروزی کمک می‌کند. ۶- مؤثر بودن: توانایی تأثیر گذاری بر دیگران، معجزه‌ی اعتماد به نفس است. عوامل مؤثر بر تقویت اعتماد به نفس: به طور خلاصه، عوامل عمده‌ی تأثیرگذار در تقویت اعتماد به نفس موارد زیر است: - ارتباط با خدا: مهم‌ترین روش در کسب اعتماد به نفس، ارتباط با خداوند است، اتکال به خداوند باعث بی‌نیازی و عزت نفس فرد می‌شود، در واقع انسان در اعتماد به خدا از هر چیزی که رنگ تعلق و وابستگی به غیر خدا داشته باشد، آزاد می‌گردد. - شناخت بهتر خویش: شناخت استعدادها و قابلیت‌های خویش و درک ارزش‌های انسانی، در کسب اعتماد به نفس مفید است. - تکیه بر توانایی‌های خود: برای کارهای خود، ارزش قائل شود، در کارهایی که انجام می‌دهد تمرکز داشته باشد، بر توانایی‌های خود اصرار بورزد و تا می‌تواند با محدودیت‌های اجتناب‌ناپذیر زندگی کنار بیاید. - خطر پذیری: با استفاده مطلوب از تجربیات جدید و نهراسیدن از شکست، روحیه خطرپذیری را در خود باور نماید. - خود ارزیابی: این کار باعث تقویت احساس خود برتری شده و اختیار فرد به دست دیگران نمی‌افتد. - ارزیابی مثبت از خود: نسبت به خود مهربان باشد و شخصیت خویش را با دید مثبت ارزیابی

<div> <div dir="ltr" style="text-align: justify.> /نماید

<Self-Reliance>The best place to find a helping hand is at the end of your own arm</div>
Many people lack self-reliance. By self-reliance I merely mean the ability to rely on ourselves to do whatever we feel should be done. As children we depended on others. We turned to our parents, teachers, and other adults for support. Later, when we tried to assert ourselves by making our own decisions, we were often criticized and punished for making mistakes. The result? We lost confidence in our ability to take charge of our own lives. Wishing to please others, we follow their wishes instead of doing what we think is right. A heavy price is paid whenever we do so, for we can easily become slaves to the whims of others instead of the master of our destiny. We cannot be happy unless we are in control of our own lives. For this reason, the roughly ۲,۰۰۰-year old Hindu text called The Laws of Manu states, "Depend not on another, but lean instead on thyself. True happiness is born of self-reliance." Some choose to rely on God whenever they're in a jam. But I agree with the Greek Dramatist Aeschylus, who wrote about ۲,۵۰۰ years ago, "God loves to help him who strives to help himself." We can no longer turn to mommy and daddy for help. No point in asking God for assistance either, since He already gave us a helping hand (it's attached to our arm). So, it's time to admit we are responsible for our own lives. We have to put our house in order. We've got to stop ducking our responsibilities and avoiding our duties. Running away from unpleasant tasks may give temporary relief, but for every chore avoided, we accumulate more guilt and stress. In a word, the road to irresponsibility leads to unhappiness. The road to self-reliance leads to confidence, high self-esteem, and happiness. So, what are we waiting for? Let's review techniques for developing or improving self-reliance. How to develop self-reliance
Baby steps. Let's say your desk is a mess. Piles of documents occupy too much space and the clutter makes it hard to quickly find what you're looking for. What to do? Take baby steps. Promise yourself to spend five minutes cleaning up. Anyone can work on an unpleasant task for five minutes, so do so. Spend five minutes, first thing in the morning, organizing the documents. Do this for a week. The result? You are now (slightly) better off than you were earlier you're improving! What's more, you're developing a good habit. In the second week, clean up for five minutes after you arrive in the morning and another five minutes after you get back from lunch. Wow! Now you're even better than you were last week. In the third week, add another five minutes at the end of the day. By now, you've got the picture. Before long, you'll have the cleanest desk in the office and be feeling mighty good

about yourself. On July ۲۰, ۱۹۶۹, how did Neil Armstrong get his footprints on the surface of the moon? You may be tempted to say, "By stepping out of the 'Eagle' lunar landing module." But the real answer is "By taking a long series of baby steps." Let your baby steps take you to new heights in self-reliance. Promise yourself. Here's a powerful technique that can change your life. Make a promise to yourself write it down show a time period, and honor your promise, no matter what. For instance, if you're wasting too much time "hanging out in malls" or watching too much TV every day, you can promise yourself to cut your idle time by one hour a day. Once you've made a decision, write it down, complete with a time period. For example, "I will cut back my TV viewing by one hour a day for one week." Next, no matter what happens, honor your pledge. A simple exercise like this will boost your self-confidence and prove to you that you can control your own life. With practice, you can soon be converting wasted time to time spent on bettering yourself. For instance you can use the freed time to work out in the gym, attend a school, read a book, learn how to dance, join a club, catch up on letters that should be written or chores that should be done, study a foreign language, or practice mastering a computer program, such as Microsoft Word and Excel. A word of warning, if you break you own promise, you'll reinforce your own lack of confidence. So, don't try to bite off more than you can chew. Make a promise that is attainable. Later, with practice, and after experiencing success, you can go on to bigger and better things. Collect inspirational material. Whenever you come across an inspiring story or motivational quote, clip or copy it, and add it your collection. Spend five or ten minutes a day flipping through your collection to let the ideas sink in and become a part of you. An excellent place to begin may be with Emerson's essay, Self-Reliance. Build your own defense system. How do we fight the negative thoughts that crop up in our minds so often? The best defense is to be prepared. Gather some favorite quotes and quips from your collection and copy them onto to small blank cards that you can carry with you. The next time a negative thought rears its ugly head, pull out a card and focus on the positive thought instead. For example, the following thought flashes through your mind, "I can't do this it's too difficult." So, you pull out a card and absorb its message, which may be, "If it is to be, it is up to me." Keep a journal. Another valuable technique is to keep a journal. At the end of the day record every success you experienced before you forget them. Your successes will inspire you to do more and lift you when you're feeling discouraged. Also analyze setbacks you're facing, looking for ways to change "defeat" into victory. The advantage of the journal is

as you enter your notes and mull over them, they'll sink into your subconscious mind, which will then work on your behalf, as a silent partner. One day, out of the blue, solutions to problems may suddenly appear, or you may find that your self-reliance is grower stronger and stronger with less and less effort, all thanks to your subconscious.© Chuck

<GallozziEdit by: Mahdi Yarahmadi Khorasani</div

<div class="e">

تفاوت راست مغزها و چپ مغزها

Right Brain / Left Brain... مهدی یاراحمدی خراسانیانیدشیدن با نیمکره راست یا چپ مغز یا با هر دو نیمکره، موضوع پیچیده و بحث‌انگیزی است.

راست مغزها و چپ مغزها: برای بررسی تطبیقی چپ مغزها و راست مغزها به تست زیر دقت کنید: تست: جمله ای را که صحیح تر است انتخاب کنید، هیچ سوالی را بدون پاسخ باقی نگذارید: ۱: الف. ریسک کردن برایم مفرح است. ب. من بدون ریسک تفریح می‌کنم. ۲: الف. من به دنبال راه‌های جدید برای انجام کارهای قدیمی هستم. ب. وقتی یک روش جواب می‌دهد، من دیگر آن را تغییر نمی‌دهم. ۳: الف. من کارهای زیادی را شروع می‌کنم که هیچ‌گاه به اتمام نمی‌رسانم. ب. من یک کار را پیش از شروع کردن کار جدید به پایان می‌رسانم. ۴: الف. من در کارم قوه تصور و تخیل بالایی ندارم. ب. من از تخیلم برای انجام هر کاری استفاده می‌کنم. ۵: الف. من می‌توانم تحلیل کنم که چه اتفاقی قرار است بیفتد. ب. من می‌توانم احساس کنم که چه اتفاقی قرار است بیفتد. ۶: الف. من تلاش می‌کنم که بهترین راه را برای حل کردن یک مساله پیدا کنم. ب. من تلاش می‌کنم که جواب‌های متفاوتی برای یک مساله پیدا کنم. ۷: الف. افکار من به صورت تصاویر از ذهنم می‌گذرد. ب. افکار من به صورت کلمات از ذهنم می‌گذرد. ۸: الف. من با ایده‌های نو قبل از دیگران موافقت می‌کنم. ب. من در مورد ایده‌های نو بیش از دیگران سوال می‌کنم. ۹: الف. دیگران متوجه نمی‌شوند که من چگونه مسائل را سازماندهی می‌کنم. ب. دیگران فکر می‌کنند که من به خوبی سازماندهی می‌کنم. ۱۰: الف. من انضباط شخصی خوبی دارم. ب. من معمولاً بر اساس احساس عمل می‌کنم. ۱۱: الف. من برای زمان انجام کارهایم برنامه ریزی می‌کنم. ب. من در مورد زمان انجام کارهایم فکر نمی‌کنم. ۱۲: الف. در یک تصمیم‌گیری سخت من آنچه را که می‌دانم درست است انتخاب می‌کنم. ب. در یک تصمیم‌گیری سخت من آنچه را که حس می‌کنم درست است انتخاب می‌کنم. ۱۳: الف. من ابتدا کارهای آسان و سپس کارهای مهم را انجام می‌دهم. ب. من ابتدا کارهای مهم و سپس کارهای آسان را انجام می‌دهم. ۱۴: الف. گاهی در یک موقعیت جدید من ایده‌های زیادی دارم. ب. گاهی در یک موقعیت جدید من ایده‌ای ندارم. ۱۵: الف. من باید در زندگی تغییر و تنوع زیادی داشته باشم. ب. من باید یک زندگی منظم و برنامه ریزی شده داشته باشم. ۱۶: الف. من می‌دانم که حق با من است چون دلایل خوبی دارم. ب. من می‌دانم که حق با من است حتی بدون داشتن دلایل خوب. ۱۷: الف. من کارم را در سرتاسر زمانی که دارم تقسیم می‌کنم. ب. من ترجیح می‌دهم که کارم را در آخرین لحظه انجام دهم. ۱۸: الف. من برای هر چیزی جای مخصوصی دارم. ب. جایی که من وسایلم را نگهداری می‌کنم بستگی به کاری که انجام می‌دهم دارد. ۱۹: الف. من باید خودم برنامه ریزی کنم. ب. من می‌توانم از برنامه هر کس دیگری پیروی کنم. ۲۰: الف. من یک آدم بسیار انعطاف‌پذیر و دمدمی مزاج هستم. ب. من یک آدم سازگار و پابرجا هستم. ۲۱: الف. در یک مسئولیت جدید، من می‌خواهم راه خودم را برای انجام آن پیدا کنم. ب. در یک مسئولیت جدید، من می‌خواهم بهترین راه را به من بگویند. برای امتیاز دادن: *

خودتان یک امتیاز برای هر کدام از سوال های ۲۱، ۲۰، ۱۹، ۱۵، ۱۴، ۱۳، ۹، ۷، ۳، ۲، ۱ که گزینه «الف» را انتخاب کرده اید، بدهید.*

به خودتان یک امتیاز برای هر کدام از سوال های ۱۸، ۱۷، ۱۶، ۱۲، ۱۱، ۱۰، ۶، ۵، ۴ که گزینه «ب» را انتخاب کرده اید، بدهید.* امتیازها را جمع کنید. ۰-۴ چپ مغز قوی ۵-۸ چپ مغز متوسط ۹-۱۳ میان مغز ۱۴-۱۶ راست مغز متوسط ۱۷-۲۱ راست مغز قوی توصیف عملکردهای نیمه چپ :- به طور دائمی آگاهی دهنده توالی رفتار مداوم ماست- مسئول هوشیاری از زمان، ترتیب، جزئیات و سبک است.- مسئول توانایی های شنوایی و لفظی است.- متخصص در کلمات، منطق، تفکر تحلیلی، خواندن و نوشتن است.- مسئول شناخت حدود و تشخیص درست از غلط.- مسئول دانستن و احترام گذاشتن به قوانین و ضرب العجل ها. توصیف عملکردهای نیمکره راست مغز :- ما را از تازگی و نوظهوری آگاه می کند و هنگامی که کسی دروغ می گوید یا شوخی می کند، به ما اطلاع می دهد.- متخصص در فهمیدن یک تصویر کامل- متخصص در موسیقی و هنر- به ما در درست کردن تصاویر ذهنی موقع خواندن یا / و صحبت کردن کمک می کند.- مسئول واکنش های ادراکی مستقیم و احساسی.- به ما در به وجود آوردن و حفظ روابط کمک می کند. به زبان ساده ؛ مغز ما مانند بقیه اعضای بدن مان از دو نیمه تشکیل شده است : یک مغز چپ و یک مغز راست . در اینجا یک شکاف وجود دارد که از جلوی مغز به عقب آن کشیده شده است و بطور اجتناب ناپذیری مغز ما را به دو قسمت آشکار و تقریباً مجزا تقسیم کرده است . چرا تقریباً مجزا ؟ بخاطر آنکه ما توسط یک رشته ضخیم از عصب ها که در قسمت زیرین مغز قرار دارند به هر دو طرف مغز متصل می شویم . این رشته ها همانند یک کابل SCSI یا یک اتصال شبکه ای ، بین دو پردازنده کامپیوتری عمل میکنند که بطور غیر قابل باوری سریع و بی اندازه قدرتمند هستند و هر یک پردازش های متفاوتی از داده های یکسان انجام می دهند. قسمت چپ بدن ما ، به سمت راست مغزمان و قسمت راست بدن ما به سمت چپ مغز ما متصل است . این پدیده ضربدری حتی در چشمان ما نیز بکار رفته است ؛ بطوریکه آن ها داده های حسی خود را در قسمت های مخالف مغز پردازش میکنند. با اجازه از آقای Roger Sperry برنده جایزه نوبل سال (۱۹۸۱) نتیجه آزمایشات ایشان را که منجر به نظریه "مغز دوقسمتی" گردید ، را بیان می کنیم . ابتدا جگونگی آزمایشات ؛ بیماری از حملات ناگهانی و غیر قابل کنترلی رنج می برد ، که طی یک عمل جراحی ، قسمتی از مغز وی که اتصال بین دو نیمکره را برقرار می کرد برداشته شد ، زیرا که مشکوک به پیشرفت بافت مخرب در این قسمت بودند . پیرامون این عمل جراحی ، حال بیمار کاملاً عادی به نظر می رسید البته بطور تقریبی ... به همین دلیل یک سری تست سازماندهی شده روی بیمار انجام گرفت، در حالیکه هر نیمه از مغز وی از نیمه دیگر کاملاً مجزا بود . به همین خاطر آن ها میتوانند اطلاعات مختلفی از نوع بینایی و بساوایی را در هر یک از نیم کره های چپ و یا راست بیمار بطور جداگانه قرار دهند ، بدون آنکه نیم کره دیگر مطلع شود . علی رغم اتصالی که بین دو نیم کره وجود دارد ، هر نیم کره بصورت مستقل عمل می کند البته این باعث نمی شود که وقتی این اتصال از بین برود : ما نتوانیم راه برویم، صحبت کنیم یا غذا بخوریم . ولی در این آزمایشات با برخی نتایج غیر قابل پیش بینی مواجه میشویم: بیمار در حالتیکه تنها از دست و چشم راست استفاده می کرد ، می توانست نام شیء را بگوید مثلاً مداد ، ولی او نمی توانست بگوید آن شیء برای چه موردی استفاده می شود و وقتی که از دست و چشم چپ استفاده می کرد ، می توانست موارد استفاده آن را شرح دهد اما نمی توانست نام آن را بگوید . مطالعات بیشتر نشان داد جنبه های متفاوت کارایی مغز انسان بطور مجزا در هر یک از نیم کره های چپ یا راست قرار داده شده اند . این الگوی کارایی مطابق با مغز ۷۵ تا ۹۰ درصد از ما انسان ها می باشد . نتیجه گیری: اندیشیدن با نیمکره راست یا نیمکره چپ مغز یا با هر دو نیمکره، موضوع پیچیده و بحث انگیزی است که فکر بسیاری از دانشمندان و مدیران واحدهای صنعتی و بازرگانی را سخت به خود مشغول کرده است. اگرچه تاکنون پژوهش های کارشناسان آموزش و پرورش، رفتارشناسان و حتی جراحان مغز به نتایج علمی مورد قبول همگان نرسیده است، ولی گروهی از پژوهشگران، با استناد به پاره ای کشفیات علمی، چنین استنباط می کنند که افراد به طور کلی یا چپ مغزند یا راست مغز و یا به هنگام تفکر، هر دو نیمکره را به فعالیت وامی دارند. بدین ترتیب، برای هر

گروه ویژگی‌های فکری خاصی قائلند. برای مثال می‌گویند چپ مغزها افرادی منطقی، نکته‌بین، سخن‌سنج و تحلیل‌گرند و از این رو به مشاغلی مانند وکالت دادگستری، حسابداری، رایزنی، مهندسی و تدریس ریاضیات می‌پردازند در حالی که افراد راست مغز، به سبب برخوردار بودن از قوه شهود و درک مستقیم و داشتن شم مدیریت و خلاقیت، به فعالیت‌هایی چون شاعری، هنر، فروشندگی یا مدیریت بازرگانی روی می‌آورند.

Right Brain / Left Brain: What Is It All About? Edit by: Mahdi Yarahmadi Khorasani

A simple explanation of right / left brain theory and its relevance to painters. The concept of right brain and left brain thinking developed from the research in the late ۱۹۶۰s of an American psychobiologist Roger W Sperry. He discovered that the human brain has two very different ways of thinking. One (the right brain) is visual and processes information in an intuitive and simultaneous way, looking first at the whole picture then the details. The other (the left brain) is verbal and processes information in an analytical and sequential way, looking first at the pieces then putting them together to get the whole. Sperry was awarded a Nobel Prize in ۱۹۸۱, although subsequent research has show things aren't quite as polarised as once thought (nor as simple). I Thought Humans had Only One Brain, so Why do We Talk About Right Brain and Left Brain? We do have only one brain, but it's got various 'bits' (see brain diagram). The part of the brain that controls rational functions, the cerebral cortex, is made up of two halves. These are connected by masses of nerve fibres which allow 'messages' to pass between them. These halves are commonly called the right brain and left brain, but should more correctly be termed 'hemispheres'. For some reason, our right and left hemispheres control the 'opposite' side of our bodies, so the right hemisphere controls our left side and processes what we see in our left eye while the left hemisphere controls the right side and processes what our right eye sees. So if I'm Left-Handed, Does This Mean My Right Brain is Dominant? No, hand dominance is not directly related to brain dominance. And, remember, just like you don't do everything with only the one hand, so your brain doesn't do everything with one side, although there is generally a preference. However, a significant number of artists have been and are left-handed, more than would be suggested by the one-in-ten occurrence of left-handedness in the population. While those who are left handed do exhibit a greater propensity for right-brain dominance, being right handed does not preclude your right brain from dominating. How is the Right Brain / Left Brain Concept Relevant to Artists? When you start a painting, you need to be able to visualise the final painting in your mind (right brain, working from the whole), then develop the painting, choosing the elements, matching and mixing colours, placing in the shadows and highlights (right brain, working on various

things simultaneously), but at the same time be able to look critically at what you've doing (left brain, being analytical). By finding out whether your thinking is dominated by your right or left brain, you can then deliberately set out to use the 'right brain' way of thinking in your painting or drawing, rather than working on 'auto-pilot'. By trying a different strategy you will probably be surprised by what different results you can produce. What are the Characteristics of Right Brain and Left Brain Thinking? This table sets out the characteristics of right brain and left brain thinking. This quiz will tell you which side dominates your thinking (or whether you've a balance between the two). Is it Better to be Right Brained than Left Brained? Though right-brain or non-verbal thinking is often regarded as more 'creative', there is no right or wrong here it's merely two different ways of thinking. One is not better than the other, just as being right-handed is not 'superior' to being left-handed. What's important is to be aware that there are different ways of thinking, knowing what your natural preference is, and if it's strongly verbal (left brain) rather than visual (right brain) being open to trying new approaches which deliberately approach painting or drawing in a right-brain way. Why do I Keep Hearing About Betty Edwards and Her Book "Drawing on the Right Side of the Brain"? In ۱۹۸۰ Betty Edwards published the first edition of her book, Drawing on the Right Side of the Brain, which applied the concepts of right and left brain to learning to draw. She put forward techniques whereby you can consciously access the right side of the brain when drawing, which helps you draw or paint what you see rather than what you know. It's become a classic and helped many people who believed they were incapable of drawing

بسیار روش برای زندگی بهتر

۰۲ Order for better life

۱- روزانه سه نفر را مورد تحسین قرار دهید. ۲- طلوع خورشید را تماشا کنید. ۳- در سلام کردن پیشقدم باشید. ۴- توقعات خود را کاهش دهید. ۵- با همه طوری رفتار کنید که دوست دارید با شما رفتار کنند. ۶- هیچگاه از کسی ناامید نشوید زیرا معجزه غیرممکن نیست. ۷- به دیگران حسادت نکنید. ۸- برای کسب دانش و شهادت دعا کنید نه برای به دست آوردن مادیات. ۹- سرسخت باشید ولی مهربان. ۱۰- اسم اشخاص را فراموش نکنید. ۱۱- دلرحم تر از آنچه نشان می دهید باشید. ۱۲- فراموش نکنید که بزرگ ترین نیاز عاطفی انسان قدرشناسی از اوست. ۱۳- به قول خود عمل کنید. ۱۴- حتی هنگام ناراحتی، سعی کنید خشم خود را کنترل کنید. ۱۵- فراموش نکنید که موفقیت یک شبه به دست نمی آید. ۱۶- فراموش نکنید برنده ها کاری می کنند که بازنده ها نمی کنند. ۱۷- سعی کنید اولین چیزی که سر کار خود می گویند باعث شادی دیگران شود. ۱۸- شادی دیگران را خراب نکنید. ۱۹- فرصت علاقه نشان دادن به نزدیکانتان را از دست ندهید. ۲۰- بعضی مطالب را پیش خود نگه دارید تا احساسات کسانی که دوستشان دارید

بانکی تلاش کنند که پس اندازه‌های خود را از بانک بگیرند به حقیقت پیوست. لازمه‌ی پدیده‌ی کامیابی فراخود آن است که: ۱- انتظارات فرد تأثیر ویژه‌ای بر رفتارش داشته باشد. ۲- رفتار فرد به نوبه‌ی خود بر رفتار شخص دیگری مؤثر باشد. ۳- رفتار دیگری انتظارات فرد را تحکیم بخشد. ۴- فرد رفتار دیگری را شاهد آشکاری بداند که تمامی انتظاراتش درست بوده است. مثلاً عده‌ای از دانش آموزان به طور تصادفی انتخاب شدند به معلم گفتند: آن‌ها شکوفه‌های زود رس هستند که توان ذهنی بالایی دارند انتظارات معلم نسبت به این دانش آموزان سبب کامیابی فراخود شد. و آن‌ها در پایان نمره‌ی بهتری گرفتند. چهار عامل برای تشریح چرایی وقوع پدیده‌ی کامیابی فراخود: ۱- داده: افزایش کمیت و کیفیت اطلاعات حس ضرورت و اهمیت کار را به افراد القاء کرده، سبب می‌شود عملکرد بهتری داشته باشند. ۲- تقویت: افرادی که انتظار عملکرد بهتری از آنان می‌رود، و آنان نیز به اهداف عملکرد دست می‌یابند، معمولاً با تناب بیشتری پاداش دریافت می‌کنند. ۳- بازخورد مورد انتظار: اظهار نظرهای خاص درباره‌ی میزان موقعیتی که از افراد انتظار می‌رود به آنان کمک می‌کند که اهداف عملکرد بالاتر از خود داشته باشند. ۴- بازخور: مدیران که انتظارات عملکرد بالایی را انتقال می‌دهند، طبیعتاً دارای بازخور بیشتری نیز هستند. منبع: مدیریت رفتار سازمانی - دکتر علی رضائیان

درباره‌ی غم و شادی

On joy and sorrow... ما غم‌ها و شادی‌هایمان را بسیار پیش‌تر از آنچه تجربه‌شان کنیم برمیگزینیم... جبران WE
CHOOSE our joys and our sorrows long before we experience them... Jobran

قانون مورفی

تدوین: مهدی یاراحمدی خراسانی

*** حکایت کسانی که همواره از نیمه‌ی خالی لیوان می‌گویند *** Murphy's Law

*** حکایت کسانی که همواره از نیمه‌ی خالی لیوان می‌گویند *** قانون مورفی در واقع به افراد بد بین اشاره دارد. این قانون در مورد کسانی صادق است که نگرش، بینش و تحلیل‌هایشان آلوده و آمیخته به بدبینی (Passcmistso)، یأس و ناامیدی است. اینان همان کسانی هستند که همیشه نیمه‌ی خالی لیوان را می‌بینند و اگر از لیوانی که تا نیمه آب دارد سخن به میان آورند می‌گویند: «فلاں مقدار از لیوان، خالی است.» در نگاه این افراد همیشه زمان لازم برای انجام هر کاری طولانی‌ترین زمان لازم یا بیشینه‌ی زمان برای انجام آن کار می‌باشد و همواره در محاسبات خود این‌گونه افراد احتمال می‌دهند که محاسباتشان نادرست و غلط از کار در آید. در نظر اینان همه‌ی چیزها نقش خود را فراموش کرده و بر این اساس نسبت به امور قضاوت می‌نمایند. در مباحث مربوط به رفتار، مدیران در مواجهه با چنین افرادی همواره می‌بایست بدین نکته توجه داشته باشند که تحلیل‌های آنان همیشه به صورت بدبینانه نقش می‌بندد. پس قاعدتاً نمی‌توان این‌گونه تحلیل‌ها را ابزار اطلاعاتی مناسبی در تصمیم‌گیری‌ها قلمداد کرد. شاید این‌گونه قضاوت‌ها زمانی مناسب باشد که یک مدیر بخواهد برای مدیریت ریسک کار خود بدترین حالات ممکن را در نظر بگیرد که در این صورت از نگرش و بینش این‌گونه افراد می‌تواند استفاده نماید. که البته این کار هزینه‌های مورد نظر را به شدت افزایش می‌دهد. چون در برخی موارد مدیر مجبور می‌شود چندین برابر نیاز انرژی و زمان صرف انجام کاری نماید.

Murphy's Law

Murphy's law is an adage in Western culture that broadly states that if anything can go wrong, it will. "If there's more than one possible outcome of a job or task, and one of those outcomes will result in disaster or an undesirable consequence, then somebody will do it that way." It is most often cited as "Whatever can go wrong, will go wrong" (or, alternately, "Whatever can go wrong will go wrong, and at the worst possible time, in the worst possible way" or, "Anything that can go wrong, will," or "If anything can go wrong, it will, and usually at the most inopportune moment"). The saying is sometimes referred to as Sod's law or Finagle's law which can also be rendered as "Anything that can go wrong, will—at the worst possible moment".

احترام

Respect ... سه اصل را دنبال کن ... Follow the three R's محترم داشتن خود ... Respect for self محترم داشتن دیگران .. Respect for others and .. جوابگو بودن درقبال تمام کنشهای خود ... Responsibility for all your actions

ارتباطی پر قدر

، خلی وارد سازد. ... دالای لاما Don't let a little dispute injure a great relationship

اشتباه مدیران

۱۰ ... mistake of managers** برای مدیریت رفتار باید اشتباهات را بشناسیم**

- ۱- وقتی کارکنان، خوب کار می کنند، مدیران اصلاً توجه نمی کنند، ولی در صورت خطا، آنها را سرزنش و بعضاً تنبیه می کنند. ۲-
- مدیران ناکارآمد، واقعیت‌ها را برای کارکنان بازگو نمی کنند. آنها در حالی که اخبار خوشایند را بزرگ کرده و به شکل بزرگنمایی شده به کارکنان خود نشان می دهند، سعی می کنند اخبار ناگوار را کوچک یا پنهان کنند. ۳- ارزیابی عملکرد افراد را عموماً براساس عملکرد انفرادی آنان محاسبه می کنند، ولی برای سینرژی و فرهنگ توان افزایی و هم افزایی ارزشی قائل نیستند. ۴- با افراد باکارکرد ناچیز و کارکرد برجسته، یکسان برخورد می کنند. این برخورد باعث می شود کارکنانی با موقعیت اول همیشه در حال تمسخر و پوزخند و کارکنانی با موقعیت دوم، همیشه بی انگیزه باشند. ۵- با اجرای سیاست تفرقه بینداز و حکومت کن، بر تیرگی روابط افراد سازمان دامن می زنند. ۶- کارهای کوچک را به آدم‌های بزرگ و شایسته و کارهای بزرگ را به آدم‌های نالایق می سپارند. ۷- با دیکته کردن قدم به قدم فعالیت‌ها، ابتکار عمل و خلاقیت را از کارکنانشان سلب می کنند. ۸- با عدم انعطاف‌پذیری و عدم استقبال از انتقادات با روی باز، شجاعت و جسارت در نظریات و بیان عقاید را از کارکنان سلب می کنند. ۹- به دلیل عدم تشخیص فرصت‌ها و تهدیدها، از انجام به موقع و حرکت‌های توأم با ریسک معذور است. ۱۰- نداشتن برنامه ریزی استراتژیک و چشم‌اندازهای لازم، سبب ناتوانی در برداشتن موانع از سر راه و در نتیجه بزرگ شدن مشکلات می شود.

مدیریت رفتار سازمانی

در ده فصل شامل؛ رفتار سازمانی، مدیریت و سازمان، ادراک، مفروضات و معتقدات مدیر در مورد ماهیت انسان، انگیزش، تغییر و تحول در استراتژیهای رفتاری، کارآفرینی، خلاقیت، کمال مدیریت، رهبری وضعی و نقش آن در رفتار سازمان **Management Of Organizational Behavior** تهیه و تدوین: مهدی یاراحمدی خراسانی

فصل اول: رفتار سازمانی تعریف رفتار سازمانی (۱) رفتار سازمانی تلاشی است سیستماتیک به منظور شناخت و درک رفتار انسان در سازمان (۲) نگرش‌ها و اعمال افراد در سازمان را رفتار سازمانی گویند (۳) رفتار سازمانی به مطالعه افراد و گروهها در سازمان‌ها اتلاق می‌شود. اهداف رفتار سازمانی - هدف اصلی چنین دانشی، دستیابی به اثربخشی سازمان و رفاه فرد در سازمان می‌باشد. قلمروی مطالعه رفتار سازمانی - رفتار و برداشت انسان در محیط سازمانی - تأثیر انسان بر روی سازمان - رفتار سازمانی ریشه در چند رشته علوم اجتماعی، روان‌شناسی، جامعه‌شناسی، مردم‌شناسی، اقتصاد، علوم سیاسی و مدیریت دارد. رفتار سازمانی آدمی را در شناخت پیچیدگی سازمان، معضلات و مسایل سازمانی توانمند می‌سازد. رفتار سازمانی یک درس علمی - کاربردی است که سعی دارد پاسخگوی پرسشها بصورت علمی باشد. قابلیت‌های رشته رفتار سازمانی رفتار سازمانی به مدیران کمک می‌کند تا: - نسبت به معضلات و پیچیدگیهای سازمان شناخت پیدا نمایند. - تجارب خود را در محیط کاربکار گیرند. - از آن چه که در محیط کار می‌گذرد درس بگیرند. ماهیت رفتار انسان در سازمان (۱) رفتار انسان در سازمان تابع اصول کلی حاکم بر رفتار انسانی است (۲) رفتار انسان در سازمان تابع موقعیت است (۳) نیازها و خواسته‌های کارکنان با هدفهای سازمان مانع‌الجمع نیستند (۴) رفتار انسان در سازمان ممکن است از روی «عقل و منطق» و یا متأثر از «احساس و عاطفه» باشد. ویژگی‌ها و عوامل مؤثر در رفتار سازمانی (الف) در رفتار سازمانی انسان به طور اعم مورد مطالعه قرار می‌گیرد (ب) مطالعه رفتار سازمانی باید با یک دید (نگرش) سیستمی انجام شود (ج) در رفتار سازمانی «توصیف» و «تجویز» هر دو مورد تأکید هستند (د) «بافت و ساخت» و «وظیفه و فرآیند» هر دو در قلمروی رفتار سازمانی قرار دارند (ه) «سازمان رسمی» و «سازمان غیررسمی» هر دو در قلمروی سازمانی قرار دارند (و) در رفتار سازمانی «خرد» و «کلان» مورد نظر است ولی خرد از تأکید بیشتری برخوردار می‌باشد (ز) در رفتار سازمانی «تئوری» و «عمل» هر دو مورد توجه می‌باشد (ح) در رفتار سازمانی «عیبیت» و «ذهنیت» مورد تأکید است. فصل دوم: مدیریت و سازمان (ساخت سازمانهای مکانیکی و ارگانیکی) تعریف مدیریت (۱) مدیریت یعنی هماهنگ کردن منابع انسانی و مادی برای رسیدن به هدف معین با حداکثر کارایی (۲) مدیریت عبارتست از انجام امور به وسیله و از طریق دیگران (۳) مدیریت عبارت است از برنامه‌ریزی، سازماندهی، هدایت، رهبری، هماهنگی و کنترل تعریف سازمان (۱) سازمان عبارتست از فرآیندی نظام یافته از روابط بین تعدادی از افراد، برای دست یافتن به هدفهای معین (۲) سازمان عبارت است از الگویی منظم و عقلایی از روابطی که بین تعدادی از افراد به منظور رسیدن به هدفهای مشترک برقرار می‌شود (۳) دیدگاه رفتار سازمانی، ساخت سازمانها دو نوع می‌باشد که عبارتند از: - مکانیکی (بوروکراتیک) - ارگانیکی ساخت سازمانهای مکانیکی و ارگانیکی - یک ساخت سازمانی مکانیکی دارای نظام سلسله مراتب رئیسی و مرئوسی به شکل هرم می‌باشد. - یک ساخت سازمانی مکانیکی دارای سیستم پیچیده‌ای از مکانیزم‌های مختلف قوانین، مقررات و روش‌ها می‌باشد. این نوع سیستم‌ها ماهیتاً دارای نظم و انضباط است و مسئولیت‌های افراد برحسب مقامشان در سلسله مراتب سازمان معین شده است. - ساخت سازمانی مکانیکی بعدها به سبب نادیده گرفتن جنبه‌های انسانی توسط دانشمندان علوم رفتاری نظیر التون مایو، چپستر بارنارد و داگلاس مک گریگور مورد انتقاد قرار گرفت. - توصیه دانشمندان علوم رفتاری آن است که باید توجه بیشتری به اشتراک مساعی سطوح پائین سازمانی در فرآیند تصمیم‌گیری معطوف شود. - به نظر دانشمندان علوم رفتاری باید ساخت سازمان کمتر رسمی و بیشتر دموکراتیک باشد. - در دهه‌های اخیر نوع جدیدی از سازماندهی مورد نظر قرار گرفته است که

جایگزین ساخت بوروکراتیک (کلاسیک) شناخته شده است (یعنی ساخت ارگانیک) - در این نوع سازماندهی حداقل تقسیم وظایف بطور رسمی دیده شده است و بیشتر ماهیت غیر رسمی دارد. - این نوع سازماندهی توجه به سلسله مراتب حل مشکل (مشکل گشایی) را مورد تأکید قرار می‌دهد. - ساخت ارگانیک در هنگام رویارویی با تغییرات، فن آوری و پویایی محیطی روش معقولی به نظر می‌رسد. - خلاصه آن که می‌توان گفت: مهمترین ویژگی‌های سازماندهی ارگانیک عبارتند از الف) وجود اختیارات غیر متمرکز (وجود قوانین و مقررات در حداقل ج) غیر رسمی بودن تعاریف مشاغل) تأکید بیشتر بر روی قابلیت انعطاف (تطبیق با محیط) وجود شبکه ارتباطات شخصی و غیر رسمیز) وجود مکانیزم خود کنترلی به جای سیستم کنترل از طریق سلسله مراتب فصل سوم: ادراک ادراک و نقش آن در رفتار سازمانی ابتدا چند سؤال: - ادراک چیست؟ و چگونه ایجاد می‌شود؟ - چرا و بر چه اساسی محرک‌هایی را می‌پذیریم و چه محرکهایی توجه ما را به خود جلب نمی‌کند؟ - چرا ادراک از محیط، با ماهیت واقعی آن پدیده یکسان نمی‌باشد؟ - چگونه می‌توان ادراک را تغییر داد؟ - مفروضات و ادراک ما درباره کارکنان چیست؟ - هر یک از مفروضات چه شیوه علمی را در پی دارد؟ تعریف ادراک ۱) درک و استنباط شخص از محرک‌های دنیای خارج و نقش تصویری که از آنها در ذهن منعکس می‌گردد ادراک خوانده می‌شود. ۲) فرآیند دریافت و تعبیر و تفسیر محرک‌های محیطی را ادراک گویند. - رفتار در حقیقت واکنشی است در برابر ادراک و ادراک نیز دیدگاهی است که از آن طریق دنیای خارج را مشاهده و درک می‌کنیم. مراحل ایجاد ادراک ۱) وجود محرک یا پدیده خارجی ۲) دریافت و ثبت محرک ۳) درک و استنباط فرد از محرک ۴) پاسخ و واکنش نکاتی درباره ماهیت ادراک ۱) ادراک فرد از یک پدیده ممکن است با ماهیت واقعی آن متفاوت باشد. ۲) آنچه که شنیده می‌شود الزاماً همان چیزی نیست که گفته شده است. ۳) ادراک در حقیقت استنباط و تعبیر شخص از محیط است و نه ثبت دقیق آنچه که در دنیای خارج موجودیت دارد. ۴) پدیده واحدی ممکن است به وسیله افراد مختلف به صورت‌های گوناگون فهمیده و درک شود. ۵) هر فرد در عالم ادراکی خویش، چون نقاشی است که تصویری از محرک‌های دنیای خارج، آن طور که او آنها را استنباط و درک می‌کند در ذهن ترسیم می‌نماید. ۶) فهم و درک واحدی ممکن است از راه‌های مختلف ایجاد شود. ۷) چنانچه نحوه انجام وظیفه کارمندی رضایت‌بخش نباشد، این عدم رضایت را می‌توان به شیوه‌های گوناگون ابراز داشت. ۸) ادراک با نیازهای شخصی ارتباط نزدیک دارد و بطور کلی امری است فردی که تمامی یا قسمتی از موقعیت را، آن گونه که فرد آن را می‌بیند، می‌نمایاند. گزینش ادراکی - صدای عبور و مرور وسایل نقلیه - همه اجتماع ارباب رجوع در راهرو - صدای نسبتاً مداوم ماشین تحریر - صدای ریزش باران - سروصدای ماشین آلات مختلف در محوطه کار چند نمونه از محرک‌هایی هستند که فقط حس شنوایی را متأثر می‌سازند. سؤال: انسان چگونه و براساس چه ضوابطی میان این خیل محرک‌ها تنها تعدادی را بر می‌گزیند و به ذهن می‌سپارد؟ تعریف گزینش ادراکی - عمل انتخاب از میان محرک‌های گوناگون را گزینش ادراکی می‌نامیم. عوامل مؤثر در گزینش ادراکی دو دسته‌اند: الف) عوامل خارجی در گزینش ادراکی ۱) اندازه ۲) شدت ۳) تناوب ۴) تباين ۵) حرکت و جنبش ۶) تغییر ۷) تازگی ب) عوامل داخلی و درونی در گزینش ادراکی ۱) انگیزش ۲) شخصیت ۳) تجارب و فراگرفته‌ها فصل چهارم: مفروضات و معتقدات مدیر در مورد ماهیت انساناد گارشاین: مفروضات و معتقدات مدیر در مورد ماهیت انسان چهار دسته‌اند: - انسان عقلایی - اقتصادی - انسان اجتماعی - انسان خودیاب - انسان پیچیده ۱- انسان عقلایی - اقتصادی الف) مفروضات ۱- انسان بیش از هر عامل دیگری به وسیله محرک‌های اقتصادی برانگیخته می‌شود. ۲- از آنجا که محرک‌های مالی در اختیار سازمان است فرد همواره زیر سلطه، نفوذ و کنترل سازمان است. ۳- احساسات و عواطف اصولاً عامل غیر عقلایی هستند که می‌باید از دخالت آن در رفتار منطقی فرد جلوگیری به عمل آید. ۴- سازمان باید چنان طرح‌ریزی شود که احساسات و عواطف افراد را تحت کنترل درآورد و خنثی کرد. ب) شیوه رفتار مدیر ۱- تأکید بسیار روی

پاداش‌های مالی ۲- تأکید زیاد روی اختیار و کنترل سازمانی ۳- عدم توجه به نقش عوامل روانی و اجتماعی در شکل بخشیدن به رفتار فرد ۲- انسان اجتماع‌یالغ (مفروضات ۱- انسان در درجه نخست معنی و مفهوم و ارزش خود را از دست داده و از این رو کمبود را می‌باید در روابط جمعی و گروهی محیط کار جستجو کرد. ۲- کشش‌ها و نیروهای جمعی گروه‌های متشکل از همکاران و همگان در مقام مقایسه با پاداشها و کنترل‌های مدیریت، دارای اثر و نفوذ بیشتری در شخص می‌باشد. ۳- انسان تا آن حدّ برابر نظرات مدیر عمل می‌کند که معتقد است مدیر می‌تواند در ارضای نیازهای اجتماعی او موفق باشد. ب) شیوه رفتار مدیر ۱- به جای تأکید روی وظایف، و مسئولیت‌ها و فعالیت‌های سازمان، توجه بیشتر معطوف نیازهای انسانی بالأخص نیازهای گروهی و اجتماعی او می‌شود. ۲- احساسات و عواطف انسان، به عنوان یکی از عناصر شکل دهنده به رفتار مورد توجه قرار می‌گیرد. ۳- مدیر، گروه‌های کاری را به عنوان واقعیتی مورد قبول قرار می‌دهد و به جای تأکید روی محرک‌های فردی به انگیزه‌های گروهی می‌اندیشد. ۴- همواره سعی دارد تا نیازها، عواطف و واکنش‌های احساسی کارکنان را بشناسد و آنها را به اطلاع مدیران سطوح بالاتر برساند. ۵- مدیر معتقد است که انسانها تنها در مقابل محرک‌های مالی برانگیخته نمی‌شود بلکه دارای نیازهای متعدد و متنوعی هستند که در انگیزش آنها مؤثر است. ۳- انسان خودیابالف (مفروضات ۱- انسان دارای یک سلسله نیازها می‌باشد و زمانی که احساس کند می‌تواند بر اساس تشخیص خود عمل نماید مرحله خودیابی است در این مرحله کار برایش معنا و مفهوم خاصی یافته است این نیازها به ترتیب عبارتند از - نیاز جسمی و امنیت - نیاز اجتماعی و گروهی - نیاز به مقام و موقعیت - نیاز به استقلال و خود مختاری - نیاز به خودیابی ۲- انسان می‌خواهد و می‌تواند در محیط کار از بلوغ و پختگی و از آزادی و استقلال تصمیم و عمل برخوردار باشد. ۳- ایجاد انگیزه و کنترل رفتار انسان در درجه نخست به وسیله عوامل و محرک‌های داخلی و درونی صورت می‌گیرد. ۴- میان خودیابی کارکنان و افزایش اثربخشی سازمان هیچگونه تضاد ذاتی وجود ندارد. و هر دو در یک زمان قابل تحصیل هستند. ب) شیوه رفتار مدیر ۱- تکیه و تأکید روی نقش کار و واگذاری کارهایی که شخص، آنها را جالب و اقناع کننده بدانند. ۲- تفویض اختیار و استقلال عمل متناسب با مأموریت‌هایی که به شخص محول می‌شود. ۳- فراهم آوردن یک محیط و موقعیت سازمانی که در نتیجه استعدادهای انگیزشی شخصی شکوفا شده و با هدف‌های سازمان درهم آمیزد. ۴- سعی در شناخت افراد، درک این که آنان چه وظایف و شرایط کاری را جالب و ارضا کننده می‌دانند. ۴- انسان پیچیده‌الف (مفروضات ۱- انسان نه تنها پیچیده و متغیر است بلکه دارای نیازهای بسیار است که فرد، از نظر اهمیت برای آنها ترتیب و تقدم و تأخر خاصی قابل است. ۲- انسان قادر است در نتیجه عضویت و تجاربش در سازمان محرک‌های تازه‌ای را فرا گیرد. ۳- محرک‌های انسان در هر سازمان و در قسمتهای مختلف یک سازمان ممکن است یکسان نباشد. ۴- انگیزه کاری و فعالیت‌های فرد در هر سازمان می‌تواند بصورت‌های مختلف و به وسیله محرک‌های گوناگونی ایجاد شود. ۵- استراتژی و شیوه مدیریت واحدی که در جمیع موارد و تحت شرایط مختلف همواره صحیح و نافذ باشد وجود ندارد. ب) شیوه رفتار مدیر ۱- با پیش‌داوری و تجویزهای قبلی به مقابله با مشکلات نمی‌رود و همواره در پی تحقیق و کشف حقایق است. ۲- وجود اختلاف و تفاوت میان افراد و پدیده‌های مختلف را امری طبیعی و عادی تلقی می‌کند و در پی یافتن راهی مناسب جهت مقابله با آنهاست. ۳- از نرمش، قابلیت انعطاف و توانایی‌های متنوعی برخوردار است تا بتواند در هر مورد مناسب با نیاز زمان و مکان عمل کند. فصل پنجم: انگیزش انگیزش - «انگیزه‌ها»، «چراها» ی رفتار هستند. - آن‌ها موجب آغاز و ادامه فعالیت می‌شوند و جهت کلی رفتار هر فرد را معین می‌سازند. - انگیزه‌ها را گاهی به عنوان نیازها، تمایلات یا محرکات درونی فرد تعریف می‌کنند. - انگیزش افراد به نیروی انگیزاننده آنان بستگی دارد. - به طور کلی می‌توان گفت: اولاً - رفتار شخص در خلاء صورت نمی‌گیرد بلکه همواره دارای علت، انگیزه یا انگیزاننده است. ثانیاً - این علت و موجبات، به رفتار شخص جهت، مسیروهدف می‌بخشد. ثالثاً - این محرک‌ها مبانی انگیزش فرد را تشکیل می‌دهد. ویژگی‌های انگیزشی انسان‌مهمترین ویژگی‌های انگیزشی انسان عبارتند از: ۱)

انسان موجودی است منحصر به فرد. (۲) رفتار انسان همواره دارای علت و موجبی است. (۳) رفتار انسان دارای جهت و هدف است. (۴) رفتار انسان برانگیختنی است. (۵) رفتار انسان مبتنی بر نیازهای اوست. (۶) عوامل عقلایی و همچنین عوامل احساسی و عاطفی، هر دو در شکل بخشیدن به سلوک انسان مؤثر می‌باشند. (۷) رفتار انسان عموماً مبتنی بر ادراک اوست. تعریف انگیزش یا وجود چنان حالت کشش، رغبت و تمایلی در فرد که او را به انجام عملی در جهتی خاص وا دارد. اجزاء انگیزش (۱) جهت و مسیر رفتار فرد (۲) شدت و وسعت پاسخ و عکس‌العمل فرد (۳) تداوم رفتار تغییر و تحول در استراتژیهای رفتاری - هیچ یک از استراتژیهای تحول به اندازه استراتژیهای رفتاری بر پیروزی و یا برنامه‌ها اثر نمی‌گذارد. شکست - این استراتژی‌ها در برگیرنده پیچیده‌ترین و در عین حساس‌ترین فنون و روش‌های مدیریت تحول است. استراتژیهای رفتاری بیش از هر یک از استراتژی‌های دیگر به سطح خرد نزدیک‌ترند. فصل ششم: تغییر و تحول در استراتژیهای رفتاری تغییر و تحول در استراتژیهای رفتاری - هدف اساسی استراتژیهای رفتاری تأکید بر سطح مهارت‌ها، طرز تلقی، دانش، رفتار شغلی، رفتار اجتماعی و واکنشهای پیش‌بینی نشده آن‌ها در برخورد با موقعیت‌های نو دارد. - فرآیند تحول سازمانی را به دلایلی می‌توان فرآیند تحول رفتاری دانست. - از مهمترین موارد، در تغییر رفتار انسان‌ها، موضوع ایستادگی در برابر تغییرات است. دلایل مقاومت در برابر تغییر مهمترین دلایل مقاومت در برابر تغییر عبارتند از: (۱) خو گرفتن به وضع موجود (۲) نیاز به صرف وقت و آموختن مهارت‌های تازه (۳) ترس و واکنش از ابهامات و ندانسته‌ها. (۴) دلایل مالی و اقتصادی مخالفت. (۵) اختلال در روابط گروهی. (۶) اختلال در مبانی نفوذ و قدرت شخص. (۷) ارتباطات غیر مؤثر. الگوی سه مرحله‌ای تغییر رفتار کورت لوینمرحله اول: گشودگی یا انجماد زدائی Unfreezing مرحله دوم: تغییر Changing مرحله سوم: بستن Refreezing فصل هفتم: کارآفرینی کارآفرینیتعریف کارآفرینی: (۱) کارآفرینی عبارت است از روش اداره‌ای که فرصت‌ها را بدون در نظر گرفتن منابع موجود و قابل کنترل فعلی تعقیب می‌کند. (۲) کارآفرینی عبارت است از پروسه هدایت به «خلق سازمان جدید» بدون توجه به نوع و پتانسیل سازمان (۳) کارآفرینی پروسه‌ای است فراتر از شغل و حرفه، بلکه یک شیوه زندگی است. انواع کارآفرینی (۱) کارآفرینی مستقل (۲) کارآفرینی درون سازمانی (۳) کارآفرینی سازمانی تعریف کارآفرین (۱) کارآفرین کسی است که فرصتی را کشف و برای پیگیری و تحقق آن، سازمانی را ایجاد می‌کند. (۲) کارآفرین کسی است که تولید را سازماندهی می‌کند. (۳) کارآفرین، کارفرمایی است که ریسک و مدیریت کسب کاری را بعهده می‌گیرد. نقش و اهمیت کارآفرینان در جامعه کارآفرینان به عنوان موتور متحرک توسعه اقتصادی، فرهنگی و اجتماعی، نقش‌های زیاد و متفاوتی را در جامعه ایفا می‌کنند. مهمترین آثار و نقش کارآفرینان در جامعه (۱) عامل اشتغال زایی (۲) عامل انتقال فن آوری (۳) عامل نوآوری و روان‌کننده تغییر (۴) عامل ترغیب و تشویق سرمایه‌گذاری (۵) عامل تحول و تجدید حیات ملی و محلی (۶) عامل کاهش بوروکراسی اداری (۷) عامل تعادل در اقتصادی پویا (۸) عامل شناخت، ایجاد و گسترش بازارهای جدید (۹) عامل سازماندهی منابع و استفاده اثربخش از آنها (۱۰) عامل تشویق و تحریک حد رقابت (۱۱) عامل یکپارچگی و ارتباط بازارها (۱۲) عامل رفع شکاف‌ها و تنگناهای بازار و اجتماع (۱۳) به عنوان یکی از عوامل تولید نظیر زمین، سرمایه، انسان و ... مقایسه مدیران و کارآفرینان (۱) کارآفرینان در آینده زندگی می‌کنند. مدیران در گذشته زندگی می‌کنند. (۲) کارآفرینان اشتیاق به کنترل دارند. مدیران اشتیاق به دستور دادن دارند. (۳) کارآفرینان علاقه به تغییر دارند. مدیران علاقه به ثبات دارند. (۴) کارآفرینان در هر مسأله دنبال فرصت میگردند. مدیران تهدید گرا هستند. (۵) کارآفرینان یک خانه می‌سازند و بلافاصله برای خانه بعدی و جدید برنامه ریزی می‌کنند. مدیران یک خانه می‌سازند و می‌خواهند همیشه در آن زندگی کنند. (۶) کارآفرینان اشیاء را خلق می‌کنند. مدیران تمیزی و شسته رفته بودن را خلق میکنند. (۷) بدون کارآفرین همه چیز سر جای خودش می‌باشد و به هم نمی‌خورد. ویژگیهای کارآفرینانالف - ویژگیهای روان‌شناختی کارآفرینان (۱) ریسک پذیرند. (۲) نیاز به موفقیت دارند. (۳) نوآور، خلاق و ایده ساز می‌باشند. (۴) دارای پشتکار زیاد می‌باشند. (۵) صفت بارز آنها، آرمان‌گرایی است. (۶)

پیش قدم می‌باشند. (۷) اغلب در جستجوی فرصتها می‌باشند. (۸) نتیجه گرا می‌باشند. (۹) اهل کار و عمل می‌باشند. (۱۰) آینده گرا می‌باشند. (۱۱) خیلی راحت نتیجه اعمال خود را می‌پذیرند. (۱۲) به اجرای قواعد و قوانین زیاد مقید نمی‌باشند. (۱۳) با تشویق افراد، سایرین را به اجرای پروژه‌های خود پیوند می‌دهند. (۱۴) هدف گرا می‌باشند. (۱۵) علاقمندند اعمال خود را با دیگران مقایسه کنند. (۱۶) خود محور هستند. (۱۷) ظرفیت رویارویی بالایی با ابهامات دارند. (۱۸) انعطاف پذیر می‌باشند. (۱۹) توانایی بالایی در تشخیص الگوها دارند. (۲۰) دائماً در جستجوی اطلاعات هستند. (۲۱) ارتباطات سازمانی آنها غیر رسمی است. (۲۲) قاطعیت دارند. (۲۳) در مقابل هیجانات ثبات و استحکام دارند. (۲۴) واقع بین و به عهد و پیمان خود صادق می‌باشند. (۲۵) در شناخت سریع و روشن شکل‌های مختلف مسأله توانا هستند. (۲۶) تمایل به کنترل سهل گیر دارند. (۲۷) امیدشان به موفقیت بیشتر از ترس آنها به شکست می‌باشد. (۲۸) اعتدال در میزان خطر را ترجیح می‌دهند. (۲۹) قدرت تصور و تشخیص بالایی در تجزیه اجزاء وضعیت‌ها دارند. (۳۰) قادر به تعویق انداختن خشنودیها و افتخارات خویش می‌باشند. ویژگی‌های کارآفرینان - ویژگی‌های جمعیت شناختی کارآفرینان (۱) تجربه کاری (۲) نارضایتی از شغل قبل (۳) الگوی نقش (۴) شرایط کودکی (۵) تحصیلات (۶) سن (۷) جایگاه اجتماعی فصل هشتم: تعریف خلاقیت (۱) خلاقیت عبارتست از توانایی ترکیب ایده‌ها در یک روش منحصر به فرد. (۲) خلاقیت عبارت از تولید ایده‌ها، رهیافتها و مفاهیم اصل و جدیدی است که از رفتار انطباق پذیر برخوردار باشد. توسعه خلاقیت توسعه خلاقیت در سازمان رهین حمایت و پشتیبانی کسانی است که از ایده‌های خلاق بروز دهند. دستوراتی برای توسعه و تقویت خلاقیت در سازمان (۱) در سازمان شرایطی را به وجود آورید که افراد پدیده تغییر را قبول نمایند. (۲) اجازه دهید اعضاء با یکدیگر روابط متقابل داشته باشند. (۳) نظرات و عقاید جدید را تقویت کنید. (۴) در برابر شکست‌ها شکیبنا باشید. (۵) هدف‌ها را بصورت مشخص تعیین کنید و برای تأمین آنها به افراد آزادی عمل بدهید. (۶) برای افراد خلاق و سخت کوش ارزش قائل شوید. موانع خلاقیت عمده‌ترین موانع بروز خلاقیت در انسانها عبارتند از (۱) موانع تاریخی (۲) موانع بیولوژیک (زیست شناسی) (۳) موانع فیزیولوژیکی (۴) موانع اجتماعی (۵) موانع روانی (۶) موانع کلان ساختاری فصل نهم: کمال مدیریت کمال مدیریت - کمال مدیریت از تعهد مدیران موفق نشأت می‌گیرد. - مدیران کارداران تأثیر مثبت و مؤثری بر دیگران می‌گذارند. - آن‌ها با ترکیب متوازنی از باورها و نگرش‌های مثبت، رفتارهای خوبی ارائه می‌دهند. - این باورها و رفتارهای خوب «تعهدات» را تشکیل می‌دهد. مهمترین تعهدات مدیران کمال جو مهم‌ترین تعهدات مدیران کمال جو عبارتند از (۱) تعهد نسبت به مشتریان یا ارباب رجوع (الف) خدمت کردن به مشتری (ب) اهمیت قایل شدن برای مشتری (۲) تعهد مدیران نسبت به سازمان (الف) ساختن فضای سازمان (ب) حمایت از مدیران عالی (ج) رعایت ارزشهای اساسی سازمان (۳) تعهد مدیران نسبت به خود (الف) استقلال در فکر و عمل (ب) کسب مهارت‌های لازم (ج) پذیرای انتقادات سازنده (۴) تعهد مدیران نسبت به افراد (الف) نشان دادن علاقه و شناسایی نسبت به کارکنان (ب) دادن بازخور ارشادی (ج) ترغیب فکرهای خلاق (۵) تعهد مدیران نسبت به کار (الف) حفظ تمرکز صحیح بر کار (ب) ساده کردن کار (ج) اهل عمل بودن (د) روشن کردن اهمیت کار فصل دهم: رهبری وضعی و نقش آن در رفتار سازمانی تعریف رهبری وضعی عملی است متقابل بین (الف) میزان هدایت و رهنمود (ب) میزان حمایت اجتماعی - عاطفی (یک رهبر (ج) سطح آمادگی پیروان در انجام یک وظیفه کاربرد رهبری وضعی - هر نوع رفتار رهبری می‌تواند با توجه به سطح آمادگی فردی که سعی در نفوذ او داریم، کمابیش مؤثر باشد. - در رهبری وضعی، رهبر باید به پیرو کمک کند تا سطح آمادگی خود را تا جایی که می‌تواند و مایل است ارتقاء دهد. - به اعتقاد رهبری وضعی، اگر بخواهیم پیروانی که سطح آمادگی حداقلی دارند، استعداد خود را نشان دهند، به هدایت بخشی بسیار نیرومندی نیاز داریم. - یکی از راه‌های کسب اعتماد و اطمینان افراد، در این نگرش، آن است که آنها را به حال خود رها کنند. مدیریت عملکرد - پایه فلسفی اولیه این نوع مدیریت، رهبری وضعی می‌باشد. - مدیریت عملکرد در زمینه چگونگی کاربرد در برگیرنده سه کنش عمده زیر

است: الف) برنامه‌ریزی عملکرد (ب) آموزش (ج) تجدید نظر در عملکرد ABC مدیریت تعلات اختصاری فعال کننده‌ها، رفتار و پی آمده‌ها است. ABC Management فعال کننده‌ها A=Activators رفتار B = Behavior پی آمده‌ها ۱ C=Cansequences - فعال کننده‌ها A = ACTIVATORS اموری که شخص باید پیش از آنکه عملکرد شایسته را داشته باشد انجام دهد. ۲- رفتار B = BEHAVIOR عملکردی است که فرد می‌خواهد. ۳- پی آمده‌ها C = CANSEQUENCES آن چه که بعد از رفتار روی می‌دهد. برتری مدل برای مدیران در این است که، هر گاه کسی در سطح دلخواه عمل نکند، می‌توان علت را به اشکال ناشی از فعال کننده‌ها، رفتار و یا اشکال ناشی از پی آمده‌ها نسبت داد. سیستم PRICE - یک سیستم پیشرفت بهره‌وری است که بوسیله «لوربر» بوجود آمده است. ۱- شناسایی p = pin point به شناسایی یک یا چند حوزه عملکرد کلیدی اشاره می‌کند، که مدیر در پیشرفت آنها می‌کوشد. ۲- ثبت کردن R = Record ثبت کردن عملکرد فعلی. ۳- دخالت دادن I = Involve شامل اقدامات زیر است: ۱- آگاهی دادن به گروه. ۲- به توافق رسیدن در مورد معیارها و استراتژی‌ها. ۳- تعیین هدف‌های فردی. ۴- معین کردن پاداش و بازخور. ۴- آموزش C = Coach شامل مدیریت پی آمده‌ها بوسیله تحسین پیشرفت، توییح عملکرد و جهت بخشی مجدد خطاهای مردم بی تجربه است. ۵- ارزیابی کردن E = Evaluation ارزیابی شکلی رسمی برای شناسایی پیشرفت در اختیار مدیر می‌گذارد و استراتژی‌ها و هدایت بخشی‌های آینده را ارزیابی می‌کند. منابع و مآخذ ۱- رفتار سازمانی، مورهد، گریفتن - ترجمه دکتر سیدمهدی الوانی و دکتر غلامرضا معمارزاده - انتشارات مروارید. ۲- رفتار سازمانی، جلد اول، استیفن رابینز، ترجمه دکتر علی پارسائیان و دکتر سیدمحمد اعرابی، انتشارات دفتر پژوهش‌های فرهنگی. ۳- مدیریت رفتار سازمانی، ترجمه دکتر قاسم کبیری، انتشارات مؤسسه جهاد دانشگاهی. ۴- انگیزش در سازمانها، دکتر محمدعلی نایلی، انتشارات دانشگاه شهید چمران. ۵- خلاقیت و نوآوری در انسانها و سازمانها، دکتر تیمور آقایی، انتشارات ترمه. ۶- مدیریت رفتار سازمانی، دکتر محمدعلی حقیقی، انتشارات ترمه. ۷- کارآفرین، جزوه تدریس دانشگاهی، مهندس احمد یاراحمدی. ۸- خلاقیت و نوآوری در انسانها و سازمانها، دکتر تیمور آقایی، انتشارات ترمه.

جملات نوین برای مدیران

The Modern Sentences For Managers ... ***برای دست یابی به لطافت در رفتار حتماً بخوانید*** جملات نوین
 برای مدیران ***برای دست یابی به لطافت در رفتار حتماً بخوانید***
 جملات علمی ردیفبر این باور باش که عشق و دستاوردهای عظیم، در برگیرنده مخاطرات بزرگ است. Take into account.
 ۱. that great love and great achievements involve great risk. آنگاه که می بازی، از باختت درس بگیر.
 ۲. When you lose, don't lose the lesson. به یاد داشته باش، خاموشی گاهی بهترین پاسخ است. Remember.
 ۳. that silence is sometimes the best answer. فواعد را فرا گیر تا به چگونگی شکستن آن‌ها به گونه ایشایسته، آگاه باشی.
 ۴. Learn the rules so you know how to break them properly. آغوشت را به سوی دگرگونی بگشای، اما از ارزش‌های خود دست برندار.. Open your arms to change, but don't let go of your values.
 ۵. به یاد داشته باش، دست نیافتن به آنچه می خواهی، گاهی از اقبال بیدار تو سرچشمه می گیرد. Remember that not.
 ۶. getting what you want is sometimes a wonderful stroke of luck. هر روز مجالی را صرف خلوت کردن کن.
 ۷. Spend some time alone every day. هر گاه به اشتباه خویش پی بردی، بی درنگ گامهایی برای اصلاح آن بردار.
 ۸. When you realize you've made a mistake, take immediate steps to correct it. ننگذار ستیزه ای خُرد بر ارتباطی پر قدر، خللی وارد سازد.
 ۹. Don't let a little dispute injure a great relationship. نیکو و

آبرومند زندگی کن، آنگاه، به وقت سالخوردگی، هنگامی که به گذشته بیندیشی، از زندگی ات دیگر بار لذت خواهی برد. Live a good, honorable life. Then when you get older and think back, you'll be able to enjoy it a second time. ۱۰. فضای عشق در خانه تو شالوده ای است برای زندگی ات. A loving atmosphere in your home. ۱۱. is the foundation for your life. نادر ناسازگاری ها با افراد مورد علاقه ات، تنها به وضعیت فعلی پرداز. گذشته را بزرگ نکن. In disagreements with loved ones, deal only with the current situation. Don't. ۱۲. bring up the past. خود را تسهیم کن، که طریقی برای دستیابی به جاودانگی است. Share your knowledge. It is a way to achieve immortality. ۱۳. با زمین مهربان باش.. Be gentle with the earth. ۱۴. سالی یکبار به جایی برو که پیش تر هرگز در آن جا نبوده ای. Once a year, go someplace you've never been before. ۱۵. به یاد داشته باش، بهترین رابطه، رابطه ای است که عشقتان به یکدیگر بر نیازتان به یکدیگر فزونی یابد. Remember that the best relationship is one in which your love for each other exceeds your need for each other. ۱۶. تا کامیابی را بدست آوری. Judge your success by what you had to give up in order to get it. ۱۷. با عشق و آسپزی با واگذاردن بی پروا دست یاب. Approach love and cooking with reckless abandon.

شیوه هایی برای شاد بودن

several method for joy ... گردآوری: مهدی یاراحمدی خراسانی

(۱) مسئولیت هیجانهای خود را بر عهده بگیرید: اگر می خواهید شاد باشید باید بدانید که می توانید شاد بودن خود را کنترل کنید. یک باور رایج در میان مردم این است که یک فرد می تواند احساسهای ناخوشایند در فرد دیگر ایجاد کند: « او مرا عصبانی می کند. » « تو مرا غمگین می کنی » اما باید گفت که شما هرگز، به هیچ طریقی، قادر نیستید احساسی را در دیگران ایجاد کنید. روابط علت و معلولی فقط در دنیای فیزیکی وجود دارند و این موضوع در دنیای هیجانها قابل تصور نیستند. هیچکس نمی تواند با گفتن کلمات ناخوشایند، برای مثال از طریق امواج صوتی، روی مغز فرد دیگر تأثیر بگذارد و اهرم غمگینی را به حرکت در بیاورد. محرکهای بیرونی نظیر افراد و شرایط می توانند بر باورهای ما تأثیر بگذارند. اما کنترل مستقیم این باورها به عهده خود ما می باشد. این ما هستیم که می توانیم از طریق تغییر دادن باورهایی که موجب اندوه ما می شوند، در خود احساس شادی ایجاد کنیم. باورهای خود را ارزیابی کنید و مسئولیت آنها را بپذیرید. خود را سرزنش نکنید یا مورد قضاوت قرار ندهید، بلکه برای یافتن پاسخ و رشد فردی تلاش کنید (۲). آگاهانه برای شاد بودن تلاش کنید: وقتی روی موضوعی تمرکز می کنیم، آن موضوع اهمیت بیشتری پیدا می کند. اگر روی احساس شادی تمرکز کنید، شادتر خواهید بود. اگر برای شاد بودن به دنبال بهانه (ثروت، علم، حل مشکلات، خرید خانه، ماشین و غیره) نگردید، می توانید همین حالا و همین جا احساس شادی کنید. شاد بودن را به عنوان مهمترین هدف در لیست اهداف خود انتخاب نمایید (۳). خود را همانگونه که هستید، بپذیرید: پذیرفتن خود عبارت است از دوست داشتن به همان شکلی که در حال حاضر هستید. بسیاری از مردم تصور می کنند که اگر از آنچه که هستند خوشنود باشند، هرگز تغییر نخواهند کرد و بهتر از آنچه که هستند، نخواهند شد. ما از اشتباهاتمان متفریم زیرا می خواهیم بهتر باشیم. خود را مورد قضاوت قرار می دهیم، چون می خواهیم تغییر کنیم. اما همه این ها به ندرت مؤثرند. احساس بد بودن صرفاً "انرژی" را که می توانست صرف تغییر شود هدر می دهد. و پذیرش معمولاً "اولین قدم برای تغییر است. پذیرفتن خود بستر امنی را فراهم

می کند تا خود و زندگی را آنگونه که مایلیم بسازیم (۴). باورهای خود را بشناسید و تغییر دهید: باورها شامل اعتقاداتی هستند که در مورد خود، دیگران و زندگی داریم. متأسفانه ما از باورهای خود که اغلب آنها را در کودکی کسب کرده ایم، آگاه نیستیم و غالباً "بدون اینکه از تأثیر باورها بر احساسات، افکار و اعمال آگاه باشیم، زندگی می کنیم. برخی از باورهای خود تخریب گر عبارتند از: "اگر شاد باشیم، انگیزه برای تغییر هیچ چیز نخواهیم داشت". احساسات من واکنشهای طبیعی هستند، نه چیزی که بتوانیم تغییر بدهیم. باید همه چیز (ثروت، عشق، علم و...) داشته باشیم تا احساس خوشحالی کنم و غیره. این باورها مانعی بر سر راه شاد بودن هستند. تلاش کنید تا باورهای خود تخریب گر را شناسایی نموده و آنها را تغییر دهید (۵). قدردان و سپاسگزار باشید: سپاسگزاری یکی از ویژگیهایی است که اغلب همراه با احساس شادی وجود دارد. تلاش کنید که قدردانی یک بُعد مهم از افکار شما باشد. این تمرین را انجام دهید. به مدت ۱۰ دقیقه در مورد فهرست تمام چیزهایی که دارید فکر کنید، مواردی را که فکر می کنید باید به خاطر آنها قدردان باشید مشخص کرده و برای آنچه که دارید از صمیم قلب خوشنود باشید. از احساس خوبی که به شما دست می دهد تعجب خواهید کرد (۶). در لحظه حال زندگی کنید: اندوه مربوط به گذشته و آینده است، در لحظه حال هیچ غمی وجود ندارد. به نظر می رسد که بخش زیادی از وقت خود را صرف نگرانی از آینده یا اندوه و حوادث گذشته می کنیم. در صورت داشتن احساس ناامنی و تردید، به سختی می توانیم بر آنچه که در حال حاضر اتفاق می افتد تمرکز کنیم، در صورتیکه نسبت به زمان حال هوشیار شوید، نگرانی های مربوط به گذشته و ترس ناشی از تصور آینده، ناپدید خواهد شد و آنچه باقی می ماند لحظه ناب اکنون است. این تنها راه برای تجربه واقعی زندگی است. شادی همیشه در لحظه حال تجربه می شود. اگر منتظرید که در آینده لحظه های شادی را تجربه کنید، زمان بسیار طولانی منتظر خواهید ماند (۷). صادق و رو راست باشید: عدم صداقت، سهم عمده ای در بروز غمگینی و مشکلات گوناگون دارد. تعریفی که اجتماع از صداقت دارد با معنای واقعی صداقت و درستی متفاوت است. صداقت عبارت است از گفتن حقیقت، حقیقت کامل و محض. تعریف جامعه از صداقت عبارت است از گفتن حقیقت فقط زمانی که: "موجب ناراحتی کسی نشود، موجب بروز تعارض نگردد، و شما را در چشم دیگران ناخوشایند جلوه ندهد. بهترین قدم برای شروع صداقت این است که با خود رو راست باشید. اجازه دهید که صداقت از درون شما سرچشمه نگیرد. در مورد احساس خود و افکاری که در مورد دیگران دارید بنویسید. بعدها وقتی که یاد گرفتید با خود رو راست و صادق باشید، صداقت در روابط و تعاملات شما نیز جریان خواهد یافت (۸). نگرش خود را تغییر دهید: آیا دنیا بی رحم یا مهربان است؟ آیا سرشار از درد و رنج یا لذت و شادی است؟ آیا طبیعت دوستانه یا متخاصم است؟ آیا دنیا مالا مال از بدبختی یا امید است؟ همه اینها مجموعاً "وجود دارند". این دنیا شامل تمام چشم اندازها و ارزشهای خوب و بد است. تغییر دادن نگرشها به معنی چشم بستن بر ظلم و بی رحمی نیست بلکه به معنی دیدن تمام چیزهایی است که به شما انرژی می دهند و شما را سرشار از لذت و شادی می کنند. شما باید تصمیم بگیرید. آنچه را که در جستجوی هستید، خواهید یافت. اگر نوع نگرش خود را تغییر دهید، دنیا را به صورتی متفاوت تجربه خواهید نمود. نگرش خوشبینانه موجب می شود: "زیبایی را در انسانها ببینید". ایرادها به حُسن تبدیل شوند. عشق و تحسین بیشتری را تجربه کنید. امیدوارتر باشید.

شادی

Joy... شاد زیستن یک هنر است

بیشتر مردم زندگی نمی کنند بلکه فقط با سرعت می روند. آنها سعی می کنند به هدفی دست یابند که در افقی دور دست قرار گرفته و در گرما گرم تلاش خود به حدی هیجان زده و خسته می شوند که تمام مناظر زیبای محیط آرامی که از آن عبور می کنند از نظر آنها دور می ماند و وقتی به خود می آیند که پیر و فرسوده شده اند و در آن زمان رسیدن یا نرسیدن برای آنها فرقی نمی

کند. در مقابل بعضی افراد با وجود مسائل و مشکلات بسیار سرزنده و شادند. این یک مهارت است که بعضی از افراد آن را در خود پرورش داده اند. شما هم اگر بخواهید می توانید این مهارت را کسب کنید و زندگی خود را لبریز از شادی و نشاط کنید. افراد شاد با زندگی همراهی می کنند و آنها به بهترین وجه ممکن با مسائل رو به رو می شوند و حداکثر تلاش خود را در حل مشکل انجام می دهند. در طول زمان حل مشکل خود متوجه راه های جدیدی می شوند و با کشف آنها انرژی تازه ای کسب می کنند. به جای غر زدن پیرامون مشکل به راه حل های تازه فکر می کنند. به خاطر داشته باشید که زندگی نوسانی است میان شب و روز، تابستان و زمستان. این نوسان دائمی است. هرگز در هیچ کجا از حرکت نایستید زیرا هر قدر این نوسان بزرگ تر باشد تجربه شما ژرف تر خواهد بود. * افراد شاد فقط مثبت نمی اندیشند بلکه مثبت عمل می کنند. انسان ها در حقیقت در نیازهای کلی خود با هم مشترک هستند، ولی در شیوه رسیدن به این نیازها با هم متفاوتند. زیرا دیدگاه ها و باورهای آنها از زندگی با هم فرق می کند و چون این دیدگاه ها و باورها فرمان چرخ زندگی را بر عهده دارند، برای رسیدن به نیازهای کلی، این چرخ را به مسیرهای گوناگون حرکت می دهند. گاه این چرخ به سمت نیازهای مالی و گاه به طرف نیازهای معنوی، هنری و فرهنگی کشیده می شود. دیدگاه های انسان را نمی شود به آسانی دید، زیرا در وجود انسان نهفته هستند. از عمل انسان است که می شود به دیدگاه های او پی برد، چرا که عمل انسان نماینده دیدگاه ها و باورهای اوست. برای شاد بودن باید افکار خود را عوض و ذهنیت منفی را از خود دور کنید. افراد، دارای قدرت کنترل مستقیم بر چگونه عمل کردن و چگونه اندیشیدن خود هستند. بنابراین این اگر می خواهید شخص شادتری باشید، شادمانه تر و مهربان تر و با عاطفه تر عمل کنید. * انسان های شاد آنچه را که احتیاج دارند طلب می کنند. همان طور که نعمت ها خود به خود از آسمان به زمین نمی افتند، از شکایت کردن نیز چیزی عاید اشخاص نمی شود. اگر به ضرب المثل « هر چه بکارید همان را درو می کنید » اعتقاد دارید پس به جای شکایت کردن به دنبال خواسته ها و عادت های قبلی خود بروید. این انتخاب شماست. می توانید به همین روش ادامه بدهید، دیگران را متهم کنید و همچنان چیزی عایدتان نشود یا می توانید خیلی راحت آن چه را که می خواهید طلب نموده و در راه رسیدن به آن تلاش کنید. * شادها مشتاق تغییر هستند و از تغییر هراسی ندارند. ثابت ماندن و تغییر نکردن مخالف تمام قوانین طبیعت است. اگر تلاش کنید که همیشه همه چیز ثابت باشد، در این صورت همیشه ناراحت خواهید بود. اگر اجازه دهید ترس از تغییر کردن، شما را متوقف کند با محروم شدن از خواسته های خود موافقت کرده اید. شما می توانید بر این باور باشید که تغییر موجب آزار افراد می شود و در مقابل آن مقاومت به خرج دهید. یا در عوض می توانید تغییرات را با آغوش باز پذیرا باشید و معتقد باشید که وجود آنها به شما کمک خواهد کرد. همه اینها بستگی به این دارد که شما تصمیم بگیرید کدام عقیده را باور کنید. شکست دلیلی برای دست کشیدن از هدف نیست. شک تنها یک معنی دارد: شما به تمرین و تجربه بیشتری احتیاج دارید، مشتاق اشتباه کردن باشید و تسلیم نشوید. اجازه ندهید شکست در یک مسأله شما را به گونه ای تحت تأثیر قرار بدهد که همه تلاش های خود را نادیده بگیرید. * افراد شاد فرصت ها را می شناسند اگر نسبت به لحظه حال آگاه هستید و در کنار آن منتظر آینده نیز هستید قادر خواهید بود از فرصت ها سود ببرید. اگر با خود خوری غم گذشته را می خورید چشمانتان به روی امکانات و فرصت های حال بسته خواهد شد و آینده را نیز از دست خواهید داد. زندگی شاد محصول زندگی کردن در لحظه حال است که اگر از آن خوب استفاده شود تکیه گاه و ضریب اطمینانی برای داشتن آینده ای خوب و فوق العاده است. اشخاص فقط با آنچه که امروز انجام می دهند می توانند آینده خود را تحت تأثیر قرار دهند. توجه داشته باشید زمان به صورت مساوی و یکسان میان همه تقسیم می شود و آن را بر خلاف پول و طلا و اجناس دیگر نمی توان پس انداز کرد. * اشخاص شاد برای آینده برنامه ریزی می کنند انسان های شاد می دانند که باید تسلط داشتن بر زندگی را تمرین کنند و بر زندگی خود کنترل داشته باشند تا بتوانند در برابر احساساتی مانند قربانی بودن یا بی دفاع بودن مقاوم باشند. برنامه ریزی برای درست انجام دادن کارها ضروری است. برای آنچه که برایتان مهم

است برنامه ریزی کنید و به خاطر داشته باشید زمانی اهداف و برنامه ریزی های شما به نتیجه می رسد که آنها را به مرحله اجرا در آورید .

مدیریت نگرش

looking management ...

بخش اول: اثر نگرش بر شیوه ی رهبری ۱- اثر نگرش بر شیوه ی رهبری نگرش : * O + بخش پیش آهنگ وجود واقعی ما است. + ریشه های درونی دارد و ثمرات بیرونی. + بهترین دوست و بدترین دشمن ما است. + از کلام ما صادق تر و پابرجا تر است. + عبارت است از نگاه به بیرون بر اساس تجربه های گذشته. + عاملی است که سبب جذب یا دفع افراد می شود. + هرگز راضی نمی شود مگر آن که اظهار شود. + کتاب دار و بایگان گذشته ما است. + سخن گوی وضعیت زمان حال ما است. + پیام آور آینده ما است. وجود نگرش خود در میان بازیکن ها لزوماً سبب موفقیت تیم نمی شود، اما داشتن نگرش بد شکست تیم را تضمین می کند. پنج نکته زیر اثر نگرش را بر کار تیمی و بر رهبر تیم نشان می دهند: -آ نگرش چنان قدرتی دارد که می تواند تیم ها را به اوج برساند یا به زمین بزند. دنیس ویتلی نویسنده کتاب " برتری برندگان " می نویسد: " رهبران واقعی کسب و کار، جوامع حرفه ای، تعلیم و تربیت، حکومت و خانه، در مقایسه با دیگر افراد جامعه برتری دارند که آنها را از دیگران متمایز می کند. برتری آنها در ولادت استثنایی، در هوش بر بالا، یا در استعداد خاص نیست. برتری آنها در دیدگاه و نگرش آنها است، نه در شایستگی و استعداد آنها. ب- نگرش ها وقتی در معرض نگرش های دیگر قرار می گیرند میل به ترکیب پیدامی کنند. در هر تیم چند چیز واگیردار نیست، مثل استعداد، تجربه و عشق به تمرین. اما در هر تیم دست کم یک عامل واگیر پیدا می شود و آن نگرش است. مردم تحت تأثیر هم تایان و همکاران خود هستند. انسان دوست دارد از طرز فکر کسانی که وقتش را با آنها می گذارند اقتباس کند، از قالب های ذهنی آنها، از باورهای آنها و از روش آنها در برخورد با مشکلات و سختی ها. ج- سرعت پخش نگرش بد بیش تر از نگرش خوب است. تنها چیزی که سرعت پخش آن بیش تر از سرعت انتشار نگرش خوب است، نگرش بد است. د- نگرش حالتی ذهنی و درونی است بنابراین تشخیص نادرست بودن آن آسان نیست. معمولاً احساس های درونی افراد نمود بیرونی پیدا می کنند. نگرش جلوه ذات هر کس است که در کارها و حرکات او نمود خارجی پیدا می کند. اجازه بدهید شماری از نگرش های تباه و فاسد را که سبب تباهی یک تیم می شود به شما معرفی کنم تا به هنگام مشاهده آنها بتوانید به وجود آنها پی ببرید. • ناتوانی در پذیرش اشتباه هیچ انسانی کامل نیست، اما آدم هایی که خیال می کنند کامل هستند هرگز به درد کار تیمی نمی خورند. • قصور در بخشش کینه ورزیدن هرگز کاری سازنده و متناسب نیست و اگر در تیمی حالت گذشت نباشد به زودی آن تیم دچار آسیب و زیان خواهد شد. • تنگ نظریکی از بینش هایی که به انسان ها لطمه می زند آرزوی برابری است، این آرزو سرچشمه حسادت و تنگ نظری است. • بیماری خودخواهییه نظر رایلی این بیماری همیشه پی آمدهای یکسان دارد: " شکست ما. • " روحیه خرده گیری یکی از اعضای تیم روحیه خرده گیری داشته باشد و گاه را به کوه تبدیل کند همه متوجه می شوند زیرا از نظر آن شخص کار هیچ یک از اعضای تیم درست و مقبول نیست. • میل شدید به کسب تایید انحصاری دیگران خواهی در خفا حرص و جوش می خورد و رنجش ایجاد می کند اما بیماری که شیفته تایید یک پارچه و انحصاری دیگران است، آشکارا منتظر تحسین و کرنش است، خواه شایسته تحسین باشد و خواه نباشد. ه- و نکته آخر این است که نگرش زشت همه چیز را به تباهی می کشاند. اگر انسان خیال کند که طرز فکر طرف مقابل، به نظر او، زشت و نامطلوب است و احتمال دارد نگرش او از دید دیگران درست و مقبول باشد آنگاه چه طور می تواند به خودش اجازه مقابله با صاحب آن نگرش را بدهد؟ باید خود را از این دودلی خلاص کنید. نگرش های نکوهیده و گندیده سبب تباهی کار تیمی می شوند. بخش دوم: اثر نگرش بر افراد ۲- اثر نگرش بر افراد نگرش انسان، با استعداد و ظرفیت او

رابطه مستقیم دارد. نگرش چیست؟ چگونه می‌توان نگرش را تعریف کرد؟ نگرش احساسی است درونی که رفتار نماد بیرونی آن است. به همین خاطر بدون آن که کلامی از دهان شخص بیرون بیاید می‌توان نگرش او را تشخیص داد. مسلماً همه ما حالت لب‌های آویزان آدم‌های دمی و دلخور و دندان‌های به هم فشرده آدم‌های مصمم و سرسخت را دیده‌ایم. لحن و حالت ما از هر چیز دیگر مهم‌تر است. گاهی وقت‌ها می‌توانیم طرز فکر خودمان را در ظاهر پرده‌پوشی کنیم و کسانی که ما را می‌بینند گول بزنیم. اما عمر پرده‌پوشی چندان دراز نیست. نگرش انسان آنقدر با حجاب می‌جنگد تا به طور طبیعی جلوه کند. ● نگرش انسان تکلیف کامیابی یا ناکامی او را معلوم می‌کند. برای فهم بهتر اثر نگرش در زندگانی افراد به هفت نکته بدیهی زیر توجه کنید: نکته اول: نگرش ما شیوه برخورد ما با زندگانی را مشخص می‌کند. نگرش ما نمایانگر توقعات ما از زندگانی است. هر کس آن درود عاقبت کار که کشت. نگاه ما به زندگانی و کردار ما تعیین کننده حوادثی است که بر ما می‌گذرند. نکته دوم: نگاه و نگرش ما تکلیف روابط ما را با مردم معلوم می‌کند. موسسه پژوهشی استنفورد معتقد است ۵/۱۲ درصد هر پولی که حاصل فعالیت انسان است در اثر دانایی و ۵/۸۷ درصد آن در اثر توانایی راه آمدن با مردم به دست می‌آید. ۵/۸۷٪ مردم شناسی + ۵/۱۲٪ علم = تولید موفقیتاگر ما مردم را مهم بدانیم در چشم انداز خودمان دیدگاه‌های آنها را لحاظ می‌کنیم نه دیدگاه‌های خودمان را. معمولاً کسانی در سازمان‌ها ترقی می‌کنند که نگرش سازنده دارند. ترفیعات داخل سازمان به این افراد نگرش برجسته نمی‌دهد بلکه نگرش برجسته آنها سبب اوج‌گیری آنها می‌شود. نکته سوم: معمولاً تنها فرق بین موفقیت و شکست، نوع نگاه است. بزرگترین دستاوردهای تاریخ کار انسان‌هایی بوده که فقط اندکی از انبوه همتایان خود پیش‌تر بوده‌اند. شاید بتوان این وضع را "اصل برتری جزئی" نامید. در بسیاری از موارد این تفاوت اندک در مورد نگرش بوده است. تفاوت آدم‌ها با هم جزئی است اما همان تفاوت جزئی سبب اختلاف‌های کلی می‌شود. تفاوت جزئی آنها هم همان نگرش و نوع نگاه آنها است. بزرگی و کوچکی اختلاف آدم‌ها در این است که نگرش آنها سازنده است یا تباه کننده. نکته چهارم: نوع نگرش اولیه در انجام هر کار، در نتیجه آن کار اثر قطعی دارد، اثری مهم‌تر از هر اثر دیگر. نگرش درست در شروع کار ضامن موفقیت در نتیجه کار است. برای ما هم بارها این حادثه پیش آمده‌است. بارها فکر کرده‌ایم این حادثه چراغ عمر ما را خاموش می‌کند در حالی که باید آن حادثه را نشانه طلوع فرصت تازه‌ای بدانیم. نکته پنجم: نگرش ما می‌تواند گرفتاری‌ها و ناملایمات را به خیر و رحمت مبدل کند. سدللو بکستر در کتاب "عزیر دلم بیدار شو" نوشته است: فرصت و مانع با هم چه فرقی دارند؟ فرق آنها در دید ما است. هر فرصتی مشکلی دارد و هر مشکلی فرصتی. صاحبان دید بلند به هنگام رویارویی با مشکلات با تحمل جنبه‌های ناگوار و دفع آنها، مشکلات را به فرصت مبدل می‌کنند. وقتی خدا می‌خواهد کسی را تربیت کند او را به مدرسه پر زرق و برق نمی‌فرستد بلکه او را در مدرسه احتیاج تعلیم می‌دهد. دیوید سارنرف گفته است: "در گورستان، امنیت فراوان است، من در به در دنبال حادثه و فرصت می‌گردم". نکته ششم: نگرش ما می‌تواند آینده‌ای بسیار نویدبخش برای ما به ارمغان بیاورد. افرادی که به سبب نگرش خود از زاویه‌ای کاملاً سازنده با زندگانی برخورد می‌کنند گاه درک نمی‌شوند. بعضی‌ها این افراد را "انسان‌های بدون مرز" لقب می‌دهند. به بیان دیگر، آنها مرزها و محدودیت‌های عادی زندگانی را، که مقبول خیلی از انسان‌ها است، قبول ندارند و زیر بار آنها نمی‌روند. آنها اکراه دارند امور رایج را به خاطر اینکه رایج هستند بپذیرند. انسان سازنده می‌داند که سفر موفقیت به اندازه مقصد آن دلپذیر است. نکته هفتم: خوبی نگرش شما بی‌حکمت نیست، زیرا شما هم انسانی مذهبی هستید. لابد می‌دانید که هفت گناه کبیره - غرور، حرص، شهوت، حسد، خشم، شکم‌بارگی و تنبلی - همگی تابع نگرش، انگیزه‌ها و افکار باطنی هستند. بدبختانه انسان‌های خشک مغز بیشتر گرفتار افکار باطنی هستند. آنها مثل آن برادر بزرگ‌تر حکایت آدم و ولخرج هستند و فکر می‌کنند که هر کاری که می‌کنند درست است. در زمانی که برادر کوچکتر تصمیم به ترک خانه گرفت تا هر طور می‌خواهد زندگانی کند برادر بزرگتر تصمیم گرفت در خانه نزد پدرش بماند. او نمی‌خواست "عمرش" را با ولخرجی و خوش‌گذرانی تباه کند! وقتی برادر کوچک‌تر به خانه بازگشت برخی از

دیدگاه‌های برادر بزرگتر به تدریج خود را نشان داد. اولین حالتی که بروز کرد احساس خود بزرگ بینی بود. برادر بزرگتر در مزرعه مشغول کارهایی بود که به خیال خودش باید انجام می‌داد اما وقتی دید پدرش به مناسبت بازگشت برادر کوچکتر جشنی برپا کرده است دچار جنون شد، زیرا پدر هرگز برای او جشنی برپا نکرده بود! پس از آن نوبت به احساس درماندگی و بی‌چارگی رسید. برادر بزرگتر رو به پدر کرد و گفت: "سالها در خدمت تو بودم و تو هیچ‌وقت برای من جشنی برپا نکردی. اما حالا که پسرت پس از تلف کردن پول‌های تو به خانه برگشته برایش جشن می‌گیری". خیلی‌ها معنای واقعی حکایت آدم و لخرج را نمی‌فهمند. آنها فراموش می‌کنند که در این حکایت دو نوع اسراف وجود دارد. جرم برادر کوچکتر پیروی از هوای جسمانی است اما جرم برادر بزرگتر پیروی از هوای نفس است. مشکل برادر بزرگتر نگرش اوست. در پایان حکایت آن کس که خانه پدری را ترک می‌کند، برادر بزرگتر است، یعنی اسراف کار دوم. بخش سوم: عوامل مؤثر بر شکل‌گیری نگرش انسان ۳- عوامل مؤثر بر شکل‌گیری نگرش انسان‌نگرش انسان‌ها در خلاء شکل نمی‌گیرد. انسان با ویژگی‌های خاصی زاده می‌شود و آن ویژگی‌ها در شکل‌گیری نگرش او دخیل هستند. اما عوامل مؤثر بر زندگانی انسان و شکل‌گیری نگرش هر کس به مراتب مهم‌تر و بزرگتر از آن ویژگی‌ها هستند. گرچه اثر این عوامل بر انسان همیشگی است اما بیش‌ترین اثر آنها در دوران زیر است: دوره: عوامل پیش از تولد: شخصیت ذاتی / سرشت تولد: محیط ۱ تا ۶ سالگی: زبان باز کردن پذیرش / تایید بزرگسالان تصور از خود ۶ تا ۱۰ سالگی: قرار گرفتن در معرض تجربه‌های جدید ۱۱ تا ۲۱ سالگی: همتایان، قیافه ظاهری ۲۱ تا ۶۱ سالگی: ازدواج، خانواده، شغل، موفقیت، فراز و فرود زندگانی، ارزیابی زندگانی • شخصیت - من کیستم: همه انسان‌ها در هنگام تولد با هم فرق دارند. حتی دو کودک با یک پدر و مادر، با یک محیط رشد و حتی با آموزش و پرورش یکسان، به کلی با هم فرق دارند. هر تیپ شخصیتی دارای مجموعه‌ای از نگرش‌ها است. به طور کلی کسانی که سرشت خاصی دارند نگرش خاصی پیدا می‌کنند که در بین دارندگان آن سرشت رواج دارد. چند سال پیش تیم لاهی یکی از دو نویسنده کتاب پرترفدار "عقب‌مانده" مطالبی درباره چهار سرشت اصلی بیان کرد و نوشت. من در اثر مشاهده متوجه شده‌ام کسانی که صفاوی مزاج هستند معمولاً نگرش‌های پرخاشگر و ایستا دارند. دموی مزاج‌ها معمولاً خوشبین و مثبت هستند. آدم‌های درون‌نگر و سودایی گاه صفات منفی پیدا می‌کنند و بلغمی مزاج‌ها می‌گویند "آهسته بیا، آهسته برو." شخصیت هر انسان آمیزه‌ای است از این سرشت‌ها اما در ضمن استثنا هم وجود دارد. با این حال هر سرشتی به طور طبیعی مسیر خاصی را طی می‌کند که با ردگیری نگرش‌ها می‌توان آن را شناخت. • محیط - در اطراف من چه خبر است: محیط دوران کودکی عامل پیدایش و شکل‌گیری "نظام عقیدتی" شخص است. بچه همیشه از محیط خود اولویت‌ها، نگرش‌ها و علائق و اصول اعتقادی را می‌گیرد. مسلم بدانید که باورهای انسان بر نگرش او مؤثر است حتی اگر آن باورها درست نباشد. نگرش انسان در اثر عقایدی که دارد، خواه درست و خواه نادرست، ریشه‌دار و مستحکم می‌شود. • نقش کلام - آن چه می‌شنوم: پس از زایل شدن کبودی‌ها و از بین رفتن درد بدنی، آنچه به جا می‌ماند درد درونی ناشی از حرف‌های نیشدار است. • پذیرش / تایید بزرگسالان - آنچه حس می‌کنم: برای اشخاص مهم نیست ما چه علامه‌ای هستیم مگر اینکه بدانند چه قدر به آنها توجه می‌کنیم! پیش از درک و فهم درس، انسان به علاقه و توجه معلم توجه می‌کند، مدت‌ها می‌گذرد و آموخته‌ها از یاد می‌روند. اما احساس خوشایند ناشی از پذیرش و تایید از یاد نمی‌رود. • خود انگاری - خود را چگونه می‌بینیم: دیگران ما را آنطور می‌بینند که ما خودمان را می‌بینیم. اگر ما خودمان را دوست داشته باشیم احتمال اینکه دیگران هم ما را دوست بدانند بیشتر می‌شود. خودانگاری زمینه‌ساز پدید آوردن نگرش و طرز فکر ما است. رفتار ما بازتابی است از دیدن خودمان. ما هرگز از قلمرویی که احساس‌های واقعی خودمان معین می‌کنند آن طرف‌تر نمی‌رویم. کشف آن "قلمروهای جدید" هنگامی میسر می‌شود که خودانگاره ما به قدری نیرومند باشد که اجازه پا گذاشتن به آن قلمروها را بدهد. • در معرض تجربه‌های جدید - فرصت‌های بالندگی: ما همیشه چند فرصت در اختیار داریم و باید تصمیم بگیریم که خطر کنیم و از آن فرصت‌ها استفاده کنیم. در زندگانی

هیچ چیز بیش از تجربه تنش آور نیست. اما تجربه جدید زمینه‌ساز فرصت‌های جدید برای رشد و بالندگی نیز هست. ● هم‌کاری با هم‌تایان - کسانی که بر من نفوذ دارند: نمودها و تظاهرات ادراک دیگران از ما در چگونگی ادراک ما از خودمان اثر دارد. معمولاً ما نسبت به توقعات دیگران واکنش نشان می‌دهیم. چارلز جونز نویسنده کتاب "زندگی عالی است" می‌گوید: "آینده ۵ سال بعد شما تابع خواندنی‌ها و هم‌نشین‌های شما است". پس چه بهتر که گفته او را آویزه گوش خود کنیم. ● قیافه ظاهری - از چشم دیگران: چهره و ظاهر ما در شکل‌گیری نگرش ما نقش مهمی بازی می‌کند. مردم روز به روز بیش‌تر وادار می‌شوند قیافه‌ای پیدا کنند که برای دیگران دلپذیر است. ● ازدواج، خانواده و شغل - امنیت و منزلت ما: در سال‌های میانه دهه سوم عمر عوامل تازه‌ای بر شکل‌گیری نگرش انسان اثر می‌گذارند. بیشتر انسان‌ها در همین دوره کار و راه خود را انتخاب می‌کنند و شمار زیادی از آنها در همین دوره ازدواج می‌کنند و به این ترتیب شخص دیگری وارد چشم‌انداز زندگانی انسان می‌شود. فراموش نکنید که: چه ۱۱ ساله باشید و چه ۴۲ یا ۶۵ ساله، نگاه شما به زندگانی هنوز در حال شکل‌گیری و شدن است. پس برای تغییر نگرش هیچ‌وقت دیر نیست. بخش چهارم: امکان تغییر نگرش ۴- امکان تغییر نگرش شما یا خداوندگار نگرش‌های خویش هستیم یا برده آنها. گزینش یکی از این دو با ما است. این که امروز کیستم پی‌آمد گزینش دیروز ما است. فردا هم همان خواهیم شد که امروز برمی‌گزینیم. تغییر کردن یعنی انتخاب و میل به تغییر. فرآیند تحول از شناخت وضعیت کنونی آغاز می‌شود. ارزیابی نگرش کنونی مستلزم صرف وقت است. شما برای یافتن گیر نگرش خود باید از روش زیر پیروی کنید: ● یافتن احساس‌های ناگوار چه نگرش‌هایی باعث می‌شوند شما نسبت به خودتان احساسی ناخوشایند پیدا کنید؟ ● شناسایی رفتار ناگوار در برخورد با دیگران چه نگرش‌هایی برای شما مشکل‌آفرین می‌شوند؟ ● شناسایی افکار ناگوار چه افکاری دائماً ذهن شما را اشغال می‌کنند؟ ● تشخیص حقیقت‌برای یافتن راه تغییر باید احساس‌های خود را در پرتو حقیقت بسنجیم. اگر فردی مذهبی هستید بهتر است به کتاب مقدس خود رجوع کنید. مذهب شما درباره نگرش و نگاه به زندگانی چه می‌گوید؟ برای رفع گیر نگرش خود از موضوعات زیر پیروی کنید: ● تعهد در این مرحله، پرسش "برای متحول شدن چه باید کرد"؟ به این تعهد تبدیل می‌شود: "من باید متحول شوم". ● برنامه‌ریزی و ایفای تعهدی در رنگ تصمیم خود را پیاده و آن را تکرار کنید. ● گزینش قبول کنید که قدرت ایمان از ترس بیشتر است. ویلیام جیمز فیلسوف گفته است: بزرگ‌ترین کشف عصر ما این است که انسان‌ها می‌توانند با اصلاح نگرش‌های خود زندگانی خویش را اصلاح کنند. ● برای خود منشور هدف بنویسید برای اینکه انسان در تغییر دادن نگرش خود جهت و انگیزه داشته باشد، باید هدف خود را به طور روشن مشخص کند. این هدف باید تا حد امکان مخصوص، مكتوب، امضادار و دارای مهلت زمانی برای اجرا باشد. منشور هدف باید در جلو دید باشد به طوری که هر روز چند بار بتوان آن را دید. شما هم به هدف خود خواهید رسید. به شرطی که هر روز این سه کار را بکنید: الف- هر روز کاری را که مشتاق انجام آن هستید بنویسید. شما برای تبدیل نگرش خود به "آنچه باید باشد" چه غول‌هایی را باید هلاک کنید؟ به چه منابعی نیاز دارید؟ از دیدن مشکلات نترسید و جا نخورید. هر بار یک غول را نشانه بگیرید. استراتژیست‌های نظامی به ارتش‌ها سفارش می‌کنند همزمان در بیش از یک جبهه نجنگند. ببینید در این مرحله می‌خواهید با کدام نگرش خود مبارزه کنید. آن را بنویسید. هر قدر در این راه موفق شدید شرح کار و موفقیت خود را بنویسید. خواندن موفقیت‌های گذشته انسان را در کار تشویق می‌کند. بنابراین از خواندن شرح پیروزی‌های گذشته غفلت نکنید. ب- با دوستی که مشوق شما است، برنامه روزنامه خود را در میان بگذارید. اعتقاد یعنی یقین درونی، یعنی عمل بیرونی. اگر عزم و اراده خود را به زبان بیاورید علاوه بر تشویق شدن، احساس مسئولیت خواهید کرد. نگویند

بگویند نمی‌توانم می‌توانم اگر
 بهترین وضع هستم گمان نمی‌کنم می‌دانم وقت ندارم حتماً دودل هستم منتظر
 می‌کنم شاید مطمئن‌انگران هستم اطمینان دارم من (نشانه تحقیر) فرصت را فراهم

شما (نشانه حمایت) امکان ندارد هر کاری ممکن است ج- هر روزه در راه رسیدن به هدف قدمی بردارید. فرق بین انسان دانا و انسان نادان در واکنشی است که به دانسته‌های خود نشان می‌دهند. دانا بر اساس آنچه می‌شنود عمل می‌کند و نادان می‌داند و عمل نمی‌کند. ● مشتاق تغییر باشید اما وقتی تغییر می‌کنیم که چاره‌ای جز تغییر نداشته باشیم. تا زمانی که گزینه‌های پذیرفتنی دیگر در اختیار باشند، تغییر نخواهیم کرد. اگر انسان بداند که مجبور به سکون نیست، آتش شوق به تغییر در وجودش زبانه می‌کشد. عاشق سختی‌های دوران‌گذار باشید و ببینید چه طور شعله شوق به تغییر در وجود شما زبانه می‌کشد. به شما هم توصیه می‌کنم به اندرز مارک تواین عمل کنید: "همواره ذهن خود را خانه تکانی کنید تا دچار جمود نشوید. خود را از زندگانی تکراری و ملالت‌بار نجات دهید" ●. امروز را دریاب! هر شخصی طاقت جنگ یک روزه را دارد. ترس و دلواپسی از آنجا بر وجود ما چیره می‌شود که بارهای سنگین آن دو روز ترسناک، یعنی دیروز و فردا، را به امروز اضافه کنیم. آنچه سبب اختلال و سردرگمی می‌شود حوادث امروز نیست بلکه پشیمانی یا تلخی آنچه دیروز روی داده و ترس از پیشامدهای احتمالی فردا است. پس فقط یک روز را دریاب! امروز را ●! الگوهای فکری خود را تغییر دهید. با آموختن روش تغییر دادن افکار می‌توان بر عواطف خود مسلط شد. احساس و عاطفه انسان ناشی از فکر و اندیشه او است. بنابراین با تغییر الگوهای فکری می‌توان احساس و عاطفه را تغییر داد. ● عادت‌های نیک را در خود پرورش دهید نگرش چیزی نیست مگر نوعی عادت فکری. پروراندن عادت کامیابی همان قدر آسان است که تسلیم شدن به عادت ناکامی. گام‌های زیر را بردارید تا بتوانید عادت‌های نکوهیده را به عادت‌های نیک بدل کنید: گام اول - عادت‌های زشت خود را فهرست کنید. گام دوم - ریشه اصلی آنها را بیابید. گام سوم - عوامل تشدید کننده آنها را پیدا کنید. گام چهارم - یک عادت نیک را برای جایگزینی عادت ناپسند انتخاب کنید. گام پنجم - درباره عادت نیک، مزایا و پی‌آمدهای آن بیندیشید. گام ششم - برای پروراندن عادت نیک دست به کار شوید. گام هفتم - برای تحکیم آن عادت هر روز کاری انجام دهید. گام هشتم - با توجه کردن به یکی از مزایای عادت خوب، خود را تشویق کنید. ● همواره در فکر حفظ نگرش درست باشید نگرش انسان همواره میل به بازگشت به الگوهای اصلی را دارد مگر آنکه به دقت مراقب باشیم و چون نهال، آن را هرس کنیم. بخش پنجم: آیا موانع سبب پیشبرد نگرش انسان می‌شود؟ ۵- آیا موانع سبب پیشبرد نگرش انسان می‌شوند؟ در دل هر موفقیت، تحمل سختی و ناملايمات نیز وجود دارد. پیروزی‌های انسان حاصل شکست‌های مکرر و تلاش مستمر برای بالندگی است. دکتر برادرز، روانشناس، می‌گوید: "هر کس خواهان موفقیت است باید یاد بگیرد که ناکامی جزء حتمی فرآیند پیشرفت است." فوائد ناملايمات بسیارند. برای فهم ضرورت استقبال از ناملايمات و ادامه تلاش در دل ناملايمات به شواهد زیر توجه کنید: آ- ناملايمات انسان را نرمش‌پذیر و قابل اصلاح می‌کنند. ب- پختگی و کمال حاصل تحمل ناملايمات است. ویلیام سارویان، داستان‌نویس آمریکایی، گفته است: "علت موفقیت آدم‌های موفق این است که خرد خود را در کوره‌های ناکامی پیدا کرده‌اند. خرد حاصل از کامیابی بسیار اندک است." پختگی و نرمش‌پذیری. این دو صفت در کوره سختی‌ها و ناهمواری‌ها ساخته و پرداخته می‌شوند. ج- ناملايمات انسان را وادار می‌کنند کارها را بهتر انجام دهد. وقتی انسان به تجربه دریابد که می‌تواند از کوره ناملايمات جان سالم به دربرد آنگاه زیر بار سنت‌های پوچ نمی‌رود، می‌کوشد کارش را بهتر کند و حتی از محدوده توانایی‌های جسمی خویش نیز فراتر می‌رود. د- ناملايمات فرصت ساز هستند. همه آدم‌های مخاطره‌جو و سازمان دهندگان موفق از ناملايمات و عقب‌نشینی‌های دوران کار و فعالیت و چگونگی پیدا شدن فرصت‌های تازه، حکایت‌ها دارند. ه- ناملايمات مشوق نوآوری است. اگر شما هم خواهان موفقیت هستید باید راه اصلاح شیوه انجام کارها را بیاموزید و بار دیگر کار را از سر بگیرید. ناملايمات به پرورش این استعداد کمک می‌کنند. ی- ناملايمات مزایای دور از انتظار دارند. انسان‌های میان‌مایه وقتی مرتکب خطا می‌شوند به طور خودکار آن را مترداف با شکست تلقی می‌کنند. "در علم همیشه خطا بر صواب مقدم است." "هوراس وال پلر- ناملايمات انسان را به تکاپو وادار می‌دارند. بیل و گان می‌گوید: "بهتر است انسان در مراحل اولیه زندگانی طعم شکست را

بچشد. شکست‌های اولیه انسان را از فشار تلاش برای شکست ناپذیر ماندن آزاد می‌کند. پس تلاش کنید و بدانید که می‌توانید از دل هر تجربه ناخوشایند، فایده و خاصیتی را بیرون بکشید. موفقیت در این راه تابع نگرش ما است یعنی توان برخورد مثبت با شکست و ناکامی. بخش ششم: معنای شکست ۶- معنای شکست‌زبان‌بارترین احساس پس از شکست، از دست دادن اعتماد به نفس و مشکوک شدن به توانایی و صلاحیت خویش است. همه آدم‌های موفق شکست را تجربه کرده‌اند اما هرگز خود را شکست‌خورده و وامانده نپنداشته‌اند. آنچه در زیر می‌آید هفت توانایی انسان‌های موفق است برای آنکه مزه ناکامی را بچشند، آن را به خود نگیرند و هم‌چنان به پیش بروند: آ- مبارزه با واژنش (Rejection) انسان‌هایی که تسلیم نمی‌شوند. به جای گفتن "من وامانده هستم" می‌گویند "در فلان کار شکست خوردم"، "یا فلان خطا را کردم." "مارتین سلی‌مان، روانشناس معتقد است: "افرادی که به هنگام شکست خود را سرزنش می‌کنند ... خیال می‌کنند بی‌ارزش، بی‌استعداد و ناخوشایند هستند. اما کسانی که در پیشامدهای بد عوامل بیرونی را مقصر می‌دانند اعتماد به نفس خود را از دست نمی‌دهند." ب- گذرا تلقی کردن شکست‌کسانی که شکست را به خودشان می‌گیرند مشکلات را به قدری کش می‌دهند که گویی همیشه دامن‌گیر آنها است. اما آدم‌های موفق تنگنا و گرفتاری را امری گذرا و موقت می‌دانند. ج- نامرتب انگاشتن ناکامی‌ها اگر شما هم می‌خواهید در کار موفق شوید نگذارید پیشامدها تصویری را که از خودتان دارید مخدوش کنند. د- واقع‌بینی در توقعات هر قدر آرزو و هدف انسان بزرگ‌تر باشد، باید آمادگی روانی او برای غلبه بر موانع و پایداری و مقاومت بیشتر شود. انسان هر روز باید منتظر پیشامدهای معقول باشد و اگر کارها بی‌عیب و نقص انجام نشد نباید رنجیده‌خاطر شود. ه- توجه به توانایی‌ها "اختلاف برندگان و بازندگان این است که برندگان همواره به آنچه می‌توانند بکنند، نه آنچه نمی‌توانند، می‌اندیشند." ی- عوض کردن راه رسیدن به موفقیت آدم‌های موفق رویکرد خود به مشکلات را با اشتیاق تغییر می‌دهند. و- شکوفایی دوباره سایمون کاروترز، روان‌شناس می‌گوید: "زندگانی یعنی نتیجه کارهای ما. گاهی این نتیجه همان چیزی است که دنبالش بوده‌ایم. در این صورت عالی است ولی بعضی وقت‌ها نتیجه چیزی نیست که دنبالش بوده‌ایم. بسیار خوب. باید ببینیم چه کرده‌ایم تا دوباره مرتکب آن اشتباه نشویم." بخش هفتم: معنای موفقیت ۷- معنای موفقیت متفکری گفته است: یکی از مهمترین و گرانترین اشتباهات این است که موفقیت را در گروه داشتن صفاتی نظیر نبوغ، قدرت خارق‌العاده و چیزهایی نظیر آن بدانیم و بگوییم چون این صفات را نداریم پس موفق نمی‌شویم. خیلی‌ها موفقیت را "مثل دیگران شدن" و "از قالب خود بیرون آمدن" می‌دانند. این نگرش درست نیست و راه به جایی نمی‌برد. اگر انسان تلاش کند شبیه دیگران شود در زندگانی موفق نمی‌شود و دست بالا- به بدل غیرواقعی آنها تبدیل می‌شود و در نتیجه امکان اینکه همان کسی شویم که می‌خواهیم، از بین می‌رود. به چند تلقی نادرست توجه کنید: ● ثروت به احتمال زیاد رایج‌ترین تلقی نادرست از موفقیت این است که موفقیت را معادل داشتن ثروت بدانیم. ● حس مخصوص زندگانی ما یک دست و ثابت نیست و عواطف انسان همواره دگرگون می‌شود. بنابراین نمی‌توان معیار موفقیت را احساس نشاط دانست. دارایی مخصوص و با ارزش‌مال و دارایی، در بهترین حالت جنبه گذرا و موقت دارند. از راه گردآوری مال و دارایی نمی‌توان به موفقیت رسید. ● قدرت‌تقدیر، محک منش و شخصیت است. قدرتی که در اختیار یک انسان شریف باشد بسیار سودمند است. اما قدرت خود کامگان سرچشمه ویرانی‌های هولناک است. قدرت به خودی خود نه‌سازنده است و نه ویرانگر. نه سبب امنیت می‌شود، نه سبب موفقیت. ● پیروزی موفقیت را نمی‌توان مجموعه‌ای از اهداف دانست که یکی پس از دیگری عملی می‌شوند. موفقیت مساوی با رسیدن به هدف نیست بلکه خود سفر است. ● نگاه درست به موفقیت موفقیت عبارت است از: - شناخت هدف زندگانی، - بالندگی برای رسیدن به توانایی بیشینه و - تخم افشانی به سود دیگران اگر ما موفقیت را سیر و سلوک بدانیم هرگز با مشکل تلاش برای "رسیدن" به مقصدی گریز یا روبه‌رو نخواهیم شد و هرگز خود را نیمه تمام نخواهیم پنداشت و دیگر نقد عمر را در قمار رسیدن به نصابی از پی نصاب دیگر نخواهیم باخت. اینک برای بهتر شناختن اجزاء این تعریف به واکاوی تک تک آنها می‌پردازیم: ● شناخت هدف همه ما در زندگانی غرض و مقصودی داریم که به خاطر

تحقق آن آفریده شده‌ایم. مسئولیت ما - شناخت و درک آن غرض است. برای درک غایت زندگی، از خودتان بپرسید: دنبال چه می‌گردم؟ همه ما در اندرون خود آرزوی نیرومند داریم، وظیفه ما یافتن آن است. چرا آفریده شدم؟ آیا به توانمندی خویش باور داریم؟ هر جا هستی و یا هر چه داری، آنچه را می‌توانی بکن. هنگام عمل؟ هنگام عمل هم اکنون است. ● بالندگی تا مرز توان و استعداد: تنها سنجه واقعی موفقیت عبارت است از نسبت به آنچه می‌توانستیم بشویم به آنچه شده‌ایم. به بیان دیگر موفقیت پی‌آمد بالندگی تا مرز توان و استعداد است. به چهار رهنمود زیر توجه کنید تا خود را در راه بالندگی تا مرز توان و استعداد خود قرار دهید. آ- یک هدف را عمده کنید. ب- از اصلاح مستمر خود غافل نشوید. ج- گذشته را فراموش کنید. گذشته مرده است اگر لاشه گذشته را به دنبال خویش بکشیم توان حرکت به سوی آینده را از دست می‌دهیم. د- به آینده بنگرید. به تنها جایی که می‌توان رفت آینده است. در این سفر توان و استعداد ما پیشاپیش ما حرکت می‌کند. ● کاشتن تخمی که برای دیگران هم ثمر دارد با آنچه به دست می‌آوریم زندگی می‌کنیم، ولی با آنچه می‌دهیم زندگی می‌بخشیم. بزرگی گفته است: "تولد هیچ یک از انسان‌ها بی‌جهت نیست، اما بعضی‌ها نمی‌توانند جهت و علت تولد خود را درک کنند. موفقیت در زندگی هیچ نسبتی با آنچه انسان در زندگی، برای خود، به دست می‌آورد یا انجام می‌دهد ندارد. موفقیت در زندگی با کمک به دیگران نسبت دارد." بخش هشتم: راه بالیدن رهبران ۸- راه بالیدن رهبران این روزها خیلی‌ها خواهان بالا رفتن از نردبان ترقی هستند زیرا گمان می‌کنند پاداش بالا رفتن از آن نردبان، کسب آزادی و قدرت است. آنها نمی‌دانند که رهبر واقعی کسی است که از خودگذشتگی دارد. هر چه رهبر بزرگتر باشد میزان از خودگذشتگی او باید بیشتر شود. بالا- رفتن با فرو نهادن همراه است و این است طبیعت رهبری و این است قدرت نگرش درست. منبع: کتاب مدیریت نگرش (جان مکسول)

درباره مرکز تحقیقات رایانه‌ای قائمیه اصفهان

بسم الله الرحمن الرحيم

جَاهِدُوا بِأَمْوَالِكُمْ وَأَنْفُسِكُمْ فِي سَبِيلِ اللَّهِ ذَلِكُمْ خَيْرٌ لَّكُمْ إِن كُنْتُمْ تَعْلَمُونَ (سوره توبه آیه ۴۱)

با اموال و جانهای خود، در راه خدا جهاد نمایید؛ این برای شما بهتر است اگر بدانید حضرت رضا (علیه السلام): خدا رحم نماید بنده‌ای که امر ما را زنده (و برپا) دارد ... علوم و دانشهای ما را یاد گیرد و به مردم یاد دهد، زیرا مردم اگر سخنان نیکوی ما را (بی آنکه چیزی از آن کاسته و یا بر آن بیافزایند) بدانند هر آینه از ما پیروی (و طبق آن عمل) می‌کنند

بنادر البحار- ترجمه و شرح خلاصه دو جلد بحار الانوار ص ۱۵۹

بنیانگذار مجتمع فرهنگی مذهبی قائمیه اصفهان شهید آیت الله شمس آبادی (ره) یکی از علمای برجسته شهر اصفهان بودند که در دلدادگی به اهل بیت (علیهم السلام) بخصوص حضرت علی بن موسی الرضا (علیه السلام) و امام عصر (عجل الله تعالی فرجه الشریف) شهره بوده و لذا با نظر و درایت خود در سال ۱۳۴۰ هجری شمسی بنیانگذار مرکز و راهی شد که هیچ وقت چراغ آن خاموش نشد و هر روز قوی تر و بهتر راهش را ادامه می‌دهند.

مرکز تحقیقات قائمیه اصفهان از سال ۱۳۸۵ هجری شمسی تحت اشراف حضرت آیت الله حاج سید حسن امامی (قدس سره الشریف) و با فعالیت خالصانه و شبانه روزی تیمی مرکب از فرهیختگان حوزه و دانشگاه، فعالیت خود را در زمینه های مختلف مذهبی، فرهنگی و علمی آغاز نموده است.

اهداف: دفاع از حریم شیعه و بسط فرهنگ و معارف ناب ثقلین (کتاب الله و اهل البیت علیهم السلام) تقویت انگیزه جوانان و عامه مردم نسبت به بررسی دقیق تر مسائل دینی، جایگزین کردن مطالب سودمند به جای بلوتوث های بی محتوا در تلفن های همراه و رایانه ها ایجاد بستر جامع مطالعاتی بر اساس معارف قرآن کریم و اهل بیت علیهم السلام با انگیزه نشر معارف، سرویس دهی به

محققین و طلاب، گسترش فرهنگ مطالعه و غنی کردن اوقات فراغت علاقمندان به نرم افزار های علوم اسلامی، در دسترس بودن منابع لازم جهت سهولت رفع ابهام و شبهات منتشره در جامعه عدالت اجتماعی: با استفاده از ابزار نو می توان بصورت تصاعدی در نشر و پخش آن همت گمارد و از طرفی عدالت اجتماعی در تزریق امکانات را در سطح کشور و باز از جهتی نشر فرهنگ اسلامی ایرانی را در سطح جهان سرعت بخشید.

از جمله فعالیتهای گسترده مرکز :

الف) چاپ و نشر ده ها عنوان کتاب، جزوه و ماهنامه همراه با برگزاری مسابقه کتابخوانی

ب) تولید صدها نرم افزار تحقیقاتی و کتابخانه ای قابل اجرا در رایانه و گوشی تلفن همراه

ج) تولید نمایشگاه های سه بعدی، پانوراما، انیمیشن، بازیهای رایانه ای و ... اماکن مذهبی، گردشگری و ...

د) ایجاد سایت اینترنتی قائمیه www.ghaemiyeh.com جهت دانلود رایگان نرم افزار های تلفن همراه و چندین سایت مذهبی دیگر

ه) تولید محصولات نمایشی، سخنرانی و ... جهت نمایش در شبکه های ماهواره ای

و) راه اندازی و پشتیبانی علمی سامانه پاسخ گویی به سوالات شرعی، اخلاقی و اعتقادی (خط ۲۳۵۰۵۲۴)

ز) طراحی سیستم های حسابداری، رسانه ساز، موبایل ساز، سامانه خودکار و دستی بلوتوث، وب کیوسک، SMS و ...

ح) همکاری افتخاری با دهها مرکز حقیقی و حقوقی از جمله بیوت آیات عظام، حوزه های علمیه، دانشگاهها، اماکن مذهبی مانند مسجد جمکران و ...

ط) برگزاری همایش ها، و اجرای طرح مهد، ویژه کودکان و نوجوانان شرکت کننده در جلسه

ی) برگزاری دوره های آموزشی ویژه عموم و دوره های تربیت مربی (حضور و مجازی) در طول سال

دفتر مرکزی: اصفهان/خ مسجد سید/ حد فاصل خیابان پنج رمضان و چهارراه وفائی / مجتمع فرهنگی مذهبی قائمیه اصفهان

تاریخ تأسیس: ۱۳۸۵ شماره ثبت: ۲۳۷۳ شناسه ملی: ۱۰۸۶۰۱۵۲۰۲۶

وب سایت: www.ghaemiyeh.com ایمیل: Info@ghaemiyeh.com فروشگاه اینترنتی:

www.eslamshop.com

تلفن ۲۵-۲۳۵۷۰۲۳-۲۳۵۷۰۲۲ (۰۳۱۱) فکس ۲۳۵۷۰۲۲ (۰۳۱۱) دفتر تهران ۸۸۳۱۸۷۲۲ (۰۲۱) بازرگانی و فروش ۰۹۱۳۲۰۰۰۱۰۹ امور

کاربران (۰۳۱۱)۲۳۳۳۰۴۵

نکته قابل توجه اینکه بودجه این مرکز؛ مردمی، غیر دولتی و غیر انتفاعی با همت عده ای خیر اندیش اداره و تامین گردیده و لی جوابگوی حجم رو به رشد و وسیع فعالیت مذهبی و علمی حاضر و طرح های توسعه ای فرهنگی نیست، از اینرو این مرکز به فضل و کرم صاحب اصلی این خانه (قائمیه) امید داشته و امیدواریم حضرت بقیه الله الاعظم عجل الله تعالی فرجه الشریف توفیق روزافزونی را شامل همگان بنماید تا در صورت امکان در این امر مهم ما را یاری نمایندانشالله.

شماره حساب ۶۲۱۰۶۰۹۵۳، شماره کارت: ۶۲۷۳-۵۳۳۱-۳۰۴۵-۱۹۷۳ و شماره حساب شبا: IR۹۰-۰۱۸۰-۰۰۰۰-۰۰۰۰-۰۶۲۱

۵۳-۰۶۰۹ به نام مرکز تحقیقات رایانه ای قائمیه اصفهان نزد بانک تجارت شعبه اصفهان - خیابان مسجد سید

ارزش کار فکری و عقیدتی

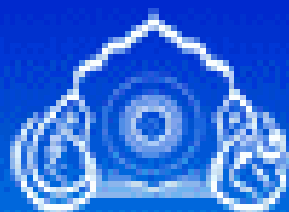
الاحتجاج - به سندش، از امام حسین علیه السلام -: هر کس عهده دار یتیمی از ما شود که محنت غیبت ما، او را از ما جدا کرده است و از علوم ما که به دستش رسیده، به او سهمی دهد تا ارشاد و هدایتش کند، خداوند به او می فرماید: «ای بنده بزرگوار شریک کننده برادرش! من در کرم کردن، از تو سزاوارترم. فرشتگان من! برای او در بهشت، به عدد هر حرفی که یاد داده است،

هزار هزار، کاخ قرار دهید و از دیگر نعمت‌ها، آنچه را که لایق اوست، به آنها ضمیمه کنید».

التفسیر المنسوب إلى الإمام العسکری علیه السلام: امام حسین علیه السلام به مردی فرمود: «کدام یک را دوست‌تر می‌داری: مردی اراده کشتن بینوایی ضعیف را دارد و تو او را از دستش می‌رهانی، یا مردی ناصبی اراده گمراه کردن مؤمنی بینوا و ضعیف از پیروان ما را دارد، اما تو دریچه‌ای [از علم] را بر او می‌گشایی که آن بینوا، خود را ببدان، نگاه می‌دارد و با حجت‌های خدای متعال، خصم خویش را ساکت می‌سازد و او را می‌شکند؟».

[سپس] فرمود: «حتماً رهاندن این مؤمن بینوا از دست آن ناصبی. بی‌گمان، خدای متعال می‌فرماید: «و هر که او را زنده کند، گویی همه مردم را زنده کرده است»؛ یعنی هر که او را زنده کند و از کفر به ایمان، ارشاد کند، گویی همه مردم را زنده کرده است، پیش از آن که آنان را با شمشیرهای تیز بکشد».

مسند زید: امام حسین علیه السلام فرمود: «هر کس انسانی را از گمراهی به معرفت حق، فرا بخواند و او اجابت کند، اجری مانند آزاد کردن بنده دارد».



مرکز تحقیقات و ترجمه

اصفهان

گام‌ها

WWW



برای داشتن کتابخانه های تخصصی
دیگر به سایت این مرکز به نشانی

www.Ghaemiyeh.com

www.Ghaemiyeh.net

www.Ghaemiyeh.org

www.Ghaemiyeh.ir

مراجعه و برای سفارش با ما تماس بگیرید.

۰۹۱۳ ۲۰۰۰ ۱۰۹

